

วารสารสุทธิปริทัศน์

SUTHIPARITHAT JOURNAL



ปีที่ 29 ฉบับที่ 89 มกราคม-มีนาคม 2558 ISSN 0857-2690

บทความวิชาการ

- การวิเคราะห์สถานการณ์ทางการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในประเทศไทย
นันทสวรี สุขโต 1
- พัฒนาการของวรรณคดีโคลงกลอนสมัยรัตนโกสินทร์
จตุพร มีสกุล, ชลดา เรืองรักษลิขิต, น้ำผึ้ง ปัทมะกลางคูล 16

บทความวิจัย

- ปัจจัยความสำเร็จของ IT Outsourcing ในประเทศไทย
สุภาพร คูพิมาย, อีรวัฒน์ ไพบูลย์กุลกร, วีรยุทธ เจริญเรืองกิจ 38
- การรับรู้อัตราประโยชน์และภูมิทัศน์การบริการที่มีผลต่อความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียม
ในเขตกรุงเทพมหานคร
พจวรรณ ภักดีสุนทร, สมยศ วัฒนาภรณ์ชัย 59
- โครงสร้างองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้แทนในสถานศึกษามัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
สุขพัชรา ชัมเจริญ 78
- เกณฑ์ตัดสินความเป็นวิปัสสนากัมมัฏฐานในสังคมไทยตามหลักสติปัฏฐาน 4
ลักษณะาวดี แก้วมณี 98
- การแปรของเสียงวรรณยุกต์ในภาษาไทยถิ่นอยุธยา
วีรวัฒน์ มีสมยุทธ์ 117
- ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมสิ่งทอ
: กรณีศึกษา บริษัท โรงงานผ้าไทย จำกัด (มหาชน)
สุภา สีมานะชัยสิทธิ์ 132
- ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของ
รถตู้ประจำทางสายหาดใหญ่ - ยะลา: กรณีศึกษาบริษัทสหยะลาขนส่ง จำกัด
วาริพร ชูศรี, จิตรัตน์ สัตย์เชื้อ 145
- รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สมหมาย เทียนสมใจ 162
- การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรี
กัลยา สว่างคง 179
- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการมีเป้าหมายในชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ที่เข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ
ชะเอิน พิศาลวัชรินทร์ 195
- การศึกษาการเลือกใช้บริการการฟื้นฟูสภาพลักษณะของรัฐบาลด้านเศรษฐกิจสังคม
กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ: บทเรียนจากกรณี วิฤตมหาอุทกภัย 2554
ชุตินา เกศดาบูรณ์ 210
- หนังสืออ่าน
ชีวิตดีขึ้นได้ด้วย “วิธีคิด” และ “วิธีพูด” ที่ดี
สมพร โกมารทัต 222



สุทธปริทัศน์ SUTHIPARITHAT

ปีที่ ๒๙ ฉบับที่ ๘๙ มกราคม - มีนาคม ๒๕๕๘
Volume 29 Number 89 January - March 2015
ISSN 0857-2690

<http://www.dpu.ac.th/dpurc/journal>

วารสารสุทธปริทัศน์ (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) เป็นวารสารที่ผ่านการรับรองคุณภาพ TCI กลุ่มที่ 1
และอยู่ในฐานข้อมูล ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย Thai-Journal Citation Index Centre (TCI)
ประกาศ ณ วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2554

เจ้าของ	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต 110/1-4 ถนนประชาชื่น เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 โทร. 02-954-7300 (อัตโนมัติ 30 หมายเลข) ต่อ 361 E-mail : dpjournal@dpu.ac.th Dhurakij Pundit University 110/1-4 Prachachuen Road Laksi, Bangkok 10210 Telephone 02-954-7300 (Automatic 30 Number) # 361	
คณะที่ปรึกษา	ศาสตราจารย์ ดร.บุญเสริม วิสกุล ศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ สินลารัตน์ รองศาสตราจารย์ ดร.วรภรณ์ สามโกเศศ รองศาสตราจารย์ ดร.สมบุญวัลย์ สัตยารักษ์วิทย์ คณบดีทุกคณะ	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
บรรณาธิการ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
กองบรรณาธิการบุคคลภายนอก	ศาสตราจารย์ ดร.ทวีป ศิริรัมย์ ศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา สถาปัตตานนท์ รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา วิบูลย์เศรษฐ์ รองศาสตราจารย์ ดร.กุลทิพย์ ศาสตระรุจิ รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญา ลินทร์ตนศิริกุล รองศาสตราจารย์ ศิริชัย พงษ์วิชัย รองศาสตราจารย์ ยุทธนา ธรรมเจริญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ อรุณมานะกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปองสิน วิเศษศิริ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนวรรณ แสงสุวรรณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลิศศิริ บวรกิตติ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไลวรรณ จงวิไลเกษม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรา คณะสุวรรณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัลลภา ปิติลันต์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข็มทอง ดร.ลินดา ตริวรรณไชย ดร.พุดวิทย์ บุญนาค ดร.สุนทรี เหล่าพินิจ	มหาวิทยาลัยศิลปากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
กองบรรณาธิการบุคคลภายใน	รองศาสตราจารย์ พินิจ ทิพย์มณี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันนร จะนู ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิตย เพ็ชรรักษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิลา พงศ์ยี่หล้า ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คม คัมภีรานนท์ ดร.เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว ดร.ธัญชัช วิภัติภูมิประเทศ ดร.อดิศร ณ อุบล	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
กองการจัดการ (การเงินและสมาชิก)	กรรณิการ์ วัชรภรณ์	
ออกแบบรูปเล่ม-จัดหน้า	ธันต์ธรณ์ ชูงาน	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
กำหนดออก	ราย 3 เดือน	
จัดจำหน่าย	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	โทร. 02-954-7300 ต่อ 445, 528, 128
พิมพ์ที่	โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	โทร. 02-954-7300 ต่อ 277

ทัศนะข้อคิดเห็นใดๆ ที่ปรากฏในวารสารสุทธิปริทัศน์ เป็นทัศนะวิจารณ์อิสระทางคณะผู้จัดทำไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยกับทัศนะข้อคิดเห็นเหล่านั้นแต่ประการใด ลิขสิทธิ์บทความของผู้เขียนและวารสารสุทธิปริทัศน์ และได้รับการสงวนลิขสิทธิ์ตามกฎหมาย
The View Expressed in each Article are Solely those of Author(s).

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความภายนอก

ศาสตราจารย์ ดร.ทวีป ศิริรัศมี
ศาสตราจารย์ ดร.ปรีชาต สถาปัตตานนท์
รองศาสตราจารย์ ดร.กุลทิพย์ ศาสตร์ระจุ
รองศาสตราจารย์ ดร.ปรียา วิบูลย์เศรษฐ์
รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อิลิชัย
รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญา ลินทร์ตนศิริกุล
รองศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ อรุณมานะกุล
รองศาสตราจารย์ กัตถัญญ หิรัญญสมบุรณ์
รองศาสตราจารย์ ยุพธนา ธรรมเจริญ
รองศาสตราจารย์ ศิริชัย พงษ์วิชัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปองสิน วิเศษศิริ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนวรรณ แสงสุวรรณ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรา คณะสุวรรณ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัลลภา ปิตินันต์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข้มทอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา ศรีกำเนิด
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลิศศิริ บวรกิตติ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไลวรรณ จงวิไลเกษม
ดร.ประสิทธิ์ เขียวศรี
ดร.ปัทมา ทิมประเสริฐกุล
ดร.ลินดา ตีรวรรณไชย
ดร.พุดวิทย์ บุญนา
ดร.สุนทรี เหล่าพันธ์

มหาวิทยาลัยศิลปากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล
มหาวิทยาลัยมหิดล
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา
มหาวิทยาลัยศิลปากร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความภายใน

รองศาสตราจารย์.ดร.อุทัย บุญประเสริฐ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัญชลี ทองเอน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัญญา ปานเจริญ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตินันท์ บ. คอมมอน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คม คัมภีรานนท์
ดร.รชฏ ขำบุญ
ดร.อาทร จิตสุนทรชัยกุล
ดร.รอบทิศ ไวยสุศรี
ดร.จินตน์ย ไพโรสนนท์
ดร.โสภัทร นาสวัสดิ์

[illegible]

สารบัญ Contents

บทความวิชาการ : Academic Articles

- การวิเคราะห์สถานการณ์ทางการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในประเทศไทย 1
The Market Analysis of Medical Tourism in Thailand
นันทสารี สุขโต
Nuntasaree Sukato
- พัฒนาการของวรรณคดีโคลงกลอนในสมัยรัตนโกสินทร์ 16
The Development of the Poetry of Sorrow in the Rattanakosin Period
จตุพร มีสกุล, ชลดา เรืองรักษ์ลิขิต, น้ำผึ้ง ปัทมะกลางคูล
Chatuporn Misakul, Cholada Ruengruglikit, Namphueng Padamalangula

บทความวิจัย : Research Articles

- ปัจจัยความสำเร็จของ IT Outsourcing ในประเทศไทย 38
Success Factors of IT Outsourcing in Thailand
สุภาพร คูพิมาย, อีรวัดน์ ไพบุลย์กุลกร, วีรยุทธ เจริญเรืองกิจ
Supaporn Kupimai, Terawat Piboongungron, Werayuth Charoenruengkit
- การรับรู้รรถประโยชน์และภูมิทัศน์การบริการที่มีผลต่อความภักดีสำหรับ 59
ร้านกาแฟพรีเมียมในเขตกรุงเทพมหานคร
Perception of Utility and Servicescape on Customer Loyalty for
Premium Coffee Shops in Bangkok
พจวรรณ ภัทรศิลปสุนทร, สมยศ วัฒนามลชัย
Podjawan Pattarasinsoontorn, Somyot Wattanakamolchai
- โครงสร้างองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารภายใน 78
สถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
A Factor Structure of Creative Leadership of Supervisors in secondary schools
under the office of the basic education commission
สุขพัชรา ชี้มเจริญ
Sukpatchara Simcharoen
- เกณฑ์ตัดสินความเป็นวิปัสสนากัมมัฏฐานในสังคมไทยตามหลักสติปัฏฐาน 4 98
The Criteria for the state of being the Insight Meditation
in Thai Societies in Accordance with principles of
the Four Foundations of Mindfulness
ลักษณาวดี แก้วมณี
Luksanavadee Kaewmanee

สารบัญ Contents

การแปรของเสียงวรรณยุกต์ในภาษาไทยถิ่นอยุธยา Tone Variations of the Thai Dialect of Phra Nakhon Si Ayutthaya วีรวัฒน์ มีสมยุทธ์ Weerawat Meesomyut	117
ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ ของอุตสาหกรรมสิ่งทอ: กรณีศึกษา บริษัท โรงงานผ้าไทย จำกัด (มหาชน) Factors of Operations Affecting the Efficiency Logistics Management of Textile Industry: A Case Study at Thai Textile Industry (Plc) สุภา สีมานะชัยสิทธิ์ Supa Seemanachaiyasit	132
ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของ รถตู้ประจำทางสายหาดใหญ่ - ยะลา: กรณีศึกษาบริษัทสหยะลาขนส่ง จำกัด Passenger's Expectation and Satisfaction of Services on Late Van Hatyai - Yala : A Case Study of Saha Yala Transport Limited. วาริพร ชุศรี, ฐิติรัตน์ ลัตยชัย Wareeporn Chusri, Thitirat Satsue	145
รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา The Model of Effectiveness Administration of Primary Educational Service Area Offices สมหมาย เทียนสมใจ Somma Theansomjai	162
การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรี The Potential Assessment of Waterfall Attractions in Saraburi Province กัลยา สว่างคง Kanlaya Swangkong	179
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการมีเป้าหมายในชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยบูรณกิจบัณฑิตย ที่เข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ Motivation and Goals in Life of Dhurakij Pundit University Students Participating Dream and Commitment to Success Project ชะเอิน พิศาลวัชรินทร์ Cha-eoen Pisanwacharin	195

สารบัญ Contents

การศึกษาการเลือกใช้กลยุทธ์การฟื้นฟูภาพลักษณ์ของรัฐบาลด้านเศรษฐกิจสังคม กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ: บทเรียนจากกรณี วิกฤตมหาอุทกภัย 2554 The Study of the Government's Application of Image Restoration Typologies Tailor to Different Stakeholders: Lesson Learned from Flood Crisis in 2011 ชุตินา เกศดาอยู่รัตน์ <i>Chutima kessadayurat</i>	210
---	-----

หนังสือแนะนำ : Book Review

ชีวิตดีขึ้นได้ด้วย “วิธีคิด” และ “วิธีพูด” ที่ดี สมพร โกมารทัต <i>Somporn Gomaratut</i>	222
---	-----

บทบรรณาธิการ

สวัสดีปีใหม่ ครับ...วารสารสุทธิปริทัศน์ ฉบับที่ 89 ปีที่ 29 เป็นฉบับแรกของปี พ.ศ. 2558 ในฉบับนี้ เรามีการปรับเปลี่ยนปกหน้า-หลัง รูปแบบการจัดหน้า และขนาดตัวอักษรที่ใหญ่ขึ้น เพื่อช่วยให้ผู้อ่านสามารถอ่านวารสารได้อย่างสบายตามากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามเรายังคงรักษามาตรฐานในการคัดเลือกบทความวิชาการและบทความวิจัยที่มีคุณภาพเป็นจำนวนทั้งสิ้น 13 บทความ โดยแบ่งเป็นบทความวิจัย 11 บทความ และบทความวิชาการ 2 บทความ

บทความที่ตีพิมพ์ในฉบับที่ 89 นี้ มาจากสาขาวิชาบริหารธุรกิจ เช่น “ปัจจัยความสำเร็จของ IT Outsourcing ในประเทศไทย” “การรับรู้บรรณประโชชน์และภูมิทัศน์การบริการที่มีผลต่อความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียมในเขตกรุงเทพมหานคร” “ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมสิ่งทอ: กรณีศึกษา บริษัท โรงงานผ้าไทยจำกัด (มหาชน)” “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถตู้ประจำทางสายหาดใหญ่ - ยะลา กรณีศึกษาบริษัทสหยะลาขนส่ง จำกัด” “การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรี” “การวิเคราะห์สถานการณ์ทางการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในประเทศไทย”

นอกจากนี้บทความยังมาจากสาขาการจัดการศึกษา เช่น “โครงสร้างองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารในสถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน” “รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา” “แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการมีเป้าหมายในชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่เข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ” รวมทั้ง บทความที่น่าสนใจอื่นๆ

หนังสือที่น่าอ่านในฉบับนี้มีชื่อว่า “ชีวิตดีขึ้นได้ด้วยวิธีคิดและวิธีพูดที่ดี” ซึ่งเป็นหนังสือที่วรรณ วรชัญฉัตร แปลจากหนังสือชื่อ “Positive Words Powerful Results” แต่งโดย Dr. Hal Urban หนังสือเล่มนี้ได้รับการแนะนำโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมพร โกมารทัต อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

สุดท้ายนี้ ผมขอขอบพระคุณสมาชิกของวารสารและท่านผู้อ่านทุกท่านที่ยังคงติดตามผลงานของเราต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีรศักดิ์ กัญจนพงศ์

บรรณาธิการ

Email: teerasak.khg@dpu.ac.th

การวิเคราะห์สถานการณ์ทางการตลาดของ การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในประเทศไทย

The Market Analysis of Medical Tourism in Thailand

นันทสรี สุโขทัย*

Nuntasaree Sukato*

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

* Assistant Professor of Marketing, Faculty of Business Administration, Dhurakij Pundit University

* Email: nuntasaree.suk@dpu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มุ่งหมายที่จะเข้าใจตลาดการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในประเทศไทยซึ่งจัดเป็นหนึ่งในตลาดที่ใหญ่ที่สุดในโลกในประเด็นของจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยว วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้มี 3 ประการ คือ ประการแรกเพื่อเข้าใจตลาดการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในประเทศไทย ประการที่ 2 เพื่อดำเนินการศึกษาวิจัยโดยใช้ตัวแบบวิเคราะห์ SWOT ประการสุดท้าย เพื่อนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาในการปรับปรุงตลาดการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในประเทศไทย การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการรวบรวม วิเคราะห์ วรรณกรรมจากรายงาน หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร เว็บไซต์ หนังสือ เอกสารบริษัท และเอกสารราชการที่ออกโดยหน่วยงานราชการหรืออุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ จากผลการศึกษานี้มีข้อเสนอแนะว่าประเทศไทยควรมีการวางกรอบนโยบายที่ชัดเจนเพื่อที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์จากทั่วโลก เช่น คุณภาพการตรวจรักษา การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการแพทย์

คำสำคัญ: การวิเคราะห์สถานการณ์การตลาด การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ ประเทศไทย

Abstract

This study aims to understand Thailand's medical tourism market, which is one of the largest in the world in terms of the number of foreign medical tourists and revenues. There are three research objectives. First, it is to understand Thai medical tourism market. Second, it is to conduct a SWOT analysis. Finally, it suggests strategic solutions in improving Thai medical tourism market. This study mainly includes and analyzes the content of reports, newspapers, magazines, websites, books, and company or government documents issued by governments or industries involved in medical tourism. From this study, it suggests that Thailand should enact a clear policy framework in order to attract worldwide medical tourists such as the quality of medical care, the improvement of infrastructure, and the competency of medical human resources.

Keywords: Market Analysis, Medical Tourism, Thailand

บทนำ

ประเทศไทยถูกจัดอันดับเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมเป็นลำดับต้นๆ ในทวีปเอเชียอย่างต่อเนื่อง โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากภูมิภาคเอเชียตะวันออกและยุโรป จากรายงานของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (Thailand Tourism Report, 2014) ระบุว่าในปี พ.ศ. 2556 มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาในประเทศไทยถึง 17.5 ล้านคน ซึ่งก่อให้เกิดรายได้หมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจสูงถึง 23,000 ล้านบาท และตามรายงานของ Health and Wellness Tourism-Thailand (2013) คาดการณ์ว่าภายในปี พ.ศ. 2560 จะมีการเติบโตของจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้น 19.5 ล้านคน รายได้จากการท่องเที่ยวจะพุ่งสูงถึง 102,000 ล้านบาท ดังนั้นการท่องเที่ยวจึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยมาเป็นเวลาหลายทศวรรษแล้ว อันที่จริงแล้วในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาหากนับเฉพาะส่วนของนักท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียวก็สามารถช่วยกระตุ้นผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (Gross Domestic Product: GDP) ให้เพิ่มสูงขึ้นเป็นอันดับสามของประเทศ หรือร้อยละ 9 ของรายได้และก่อให้เกิดการจ้างงานมากกว่าร้อยละ 6.4 (Travel and Tourism -Thailand, 2013)

ประเทศไทยดำเนินการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพในระดับสากล โดยมีหน่วยงานราชการที่รับผิดชอบ 2 หน่วยงานหลัก ประกอบด้วย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จากการส่งเสริมการตลาดของ 2 หน่วยงานหลัก ทำให้ประเทศไทยกลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมทั้งในตลาดท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนและตลาดท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ จำนวนนักท่องเที่ยว ระยะเวลาที่พักอาศัย และการใช้จ่ายต่อวันของนักท่องเที่ยวได้เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม อัตราการเพิ่มขึ้นของการใช้จ่ายต่อหัวของนักท่องเที่ยวปรับขึ้นเพียงร้อยละ 10 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 12.63 แสดงว่าประเทศไทยกลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เติบโตเต็มที่แล้ว ดังนั้นภาครัฐจึงต้องพยายามที่จะเพิ่มทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้ที่เข้าประเทศ โดยลดการพึ่งพาการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนลงและทำให้ตลาดท่องเที่ยวมีความหลากหลายมากขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมถึงทุกจุดประสงค์ของนักท่องเที่ยว เช่น นักท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ นักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ นอกจากนี้มีข้อสังเกตว่าประชากรของประเทศพัฒนาแล้วที่แสวงหาการตรวจรักษาในต่างแดนมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากค่าใช้จ่ายทางการแพทย์ในประเทศพัฒนาแล้วสูงมากและการรอคิวเพื่อตรวจรักษา ส่วนใหญ่ต้องรอนาน (Awadzi & Panda, 2006) ด้วยเหตุนี้ภาครัฐจึงตระหนักถึงศักยภาพของตลาดลูกค้ากลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ และได้จัดสรรแหล่งทุนเพื่อพัฒนาความก้าวหน้าในด้านบริการทางการแพทย์ของประเทศ ประเทศไทยมีความได้เปรียบอยู่หลายประการเมื่อเปรียบเทียบกับเศรษฐกิจของประเทศที่พัฒนาแล้ว และเมื่อปี พ.ศ. 2550 ภาครัฐจึงวางนโยบายเรื่องนี้เป็นวาระแห่งชาติเพื่อให้ประเทศไทยกลายเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในภูมิภาคเอเชีย (Office of Tourism Development, 2011)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ ประการที่ 1 เพื่อวิเคราะห์ตลาดการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในประเทศไทย ประการที่ 2 เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสทางธุรกิจและอุปสรรค โดยใช้ตัวแบบวิเคราะห์ SWOT และ ประการที่ 3 เพื่อนำเสนอแนวทางแก้ปัญหาเชิงกลยุทธ์สำหรับตลาดการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์บทความที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ แหล่งข้อมูลมาจาก

รายงาน หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร สื่อโฆษณา เว็บไซต์ หนังสือและเอกสารของภาคเอกชน และหน่วยงานราชการ

การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์

การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์เป็นส่วนตลาดที่เกิดขึ้นใหม่ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและทวีความสำคัญเพิ่มขึ้นในระยะไม่กี่ปีที่ผ่านมา ตลาดการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ หมายถึง นักท่องเที่ยวที่ได้รับแรงจูงใจด้วยเหตุผลทางเศรษฐกิจในการเลือกที่จะรับการรักษาทางการแพทย์ตามความต้องการของตนในต่างประเทศ (Jones & Keith, 2006) Youngman (2010) ระบุว่าปริมาณความต้องการของการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ทั่วโลกอยู่ที่ระดับโดยเฉลี่ย 5 ล้านคนต่อปี และในปี พ.ศ. 2551 และ 2553 ชาวสหรัฐอเมริกามีการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ประมาณ 2 ล้านคน และ 6 ล้านคน ตามลำดับ (Kher, 2006) การให้บริการสำหรับการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มที่ 1 การผ่าตัดทั่วไป เช่น การทำฟัน ศัลยกรรมตกแต่งเพื่อความงาม กลุ่มที่ 2 การผ่าตัดที่มีความสลับซับซ้อน เช่น การรักษาโรคมะเร็ง การผ่าตัดรักษาโรคหัวใจ และการเปลี่ยนถ่ายอวัยวะและกระดูก และกลุ่มสุดท้าย การตรวจสุขภาพหรือการตรวจคัดกรองโรค ส่วนนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ตามรายงานของ Marlowe and Sullivan (2007) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มเช่นกัน ได้แก่ ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้ที่ไม่ได้ทำประกันสุขภาพ (ผู้ที่ไม่ได้ทำประกันสุขภาพเพราะต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพที่สูง) กลุ่มที่ 2 ผู้ที่ไม่สามารถทำประกันสุขภาพได้ (ผู้ที่ทำประกันสุขภาพแต่แบบประกันสุขภาพที่มีอยู่ ไม่ได้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง) และ กลุ่มที่ 3 ผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์ที่จะทำประกันสุขภาพได้ (ผู้ที่มีโรคประจำตัวและมีการรักษาไม่ผ่านตามเกณฑ์แบบประกันสุขภาพ)

จากการศึกษาของ Smith and Forgione (2007) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การเลือกสถานที่ท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ บรรยากาศทางการเมือง นโยบายทางกฎหมาย ขณะที่ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การเลือกสิ่งอำนวยความสะดวกทางการแพทย์ ได้แก่ ราคาค่าใช้จ่าย การได้รับฝึกอบรม คุณภาพของการดูแล และการได้รับการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล Ye, Zhang, and Yuen (2011) ศึกษาเรื่องปัจจัยและอุปสรรคที่มีผลต่อแรงจูงใจในการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์โดยเก็บตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในฮ่องกง ได้ข้อสรุปคือ แรงจูงใจของนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้ 1. ปัจจัยแรงผลักดัน 2. ปัจจัยแรงดึงดูด 3. ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4. ข้อพิจารณาอื่นๆ อาทิ คุณลักษณะของสถานที่ท่องเที่ยว ระยะเวลาที่ใช้ ทักษะคิดในการให้บริการ และคุณภาพของการบริการ Heung, Kucukusta, and Song (2010) ศึกษาเรื่องอุปสงค์และอุปทานของการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ สำหรับด้านอุปสงค์ คือ นักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ที่มีอำนาจซื้อจะเลือกรับข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ผ่านทางสื่อโฆษณา ส่วนด้านอุปทาน ประกอบด้วย โครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมการขาย และการสื่อสาร นอกเหนือจากนั้นยังมีการศึกษาวิจัยเรื่องการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในประเด็นต่างๆ เช่น ลักษณะทางจิตวิทยาของนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ ความพึงพอใจ แรงจูงใจอุปสรรค และความแตกต่างทางวัฒนธรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นพบว่า Smith and Forgione (2007) และ Heung et al. (2010) มีความเห็นสอดคล้องกันว่าสภาพเศรษฐกิจ เช่น โครงสร้างพื้นฐาน เป็นปัจจัยที่ส่ง ผลต่อการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ ส่วนด้านคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยที่ Smith and Forgione (2007) และ Ye et al. (2011) พบว่าเป็นปัจจัยหลักที่นักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ใช้ใน

การพิจารณาเลือกสถานที่รับบริการการรักษา และยังมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ในการศึกษาครั้งนี้จะแบ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรก คือ ปัจจัยระดับประเทศ ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ (โครงสร้างพื้นฐาน) บรรยากาศทางการเมือง ระเบียบข้อบังคับทางกฎหมาย กลุ่มที่สอง คือ ปัจจัยระดับองค์กร (โรงพยาบาล) ได้แก่ ราคา ระยะเวลาที่ใช้ในการรักษา คุณภาพการบริการ การฝึกอบรมบุคลากรทางการแพทย์ การรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล การส่งเสริมการตลาด (การโฆษณา การส่งเสริมการขาย การสื่อสารประชาสัมพันธ์) โดยจะนำปัจจัยเหล่านี้มาวิเคราะห์โดยใช้ตัวแบบ SWOT และนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาเชิงกลยุทธ์ของตลาดการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ของประเทศไทย

ลำดับการพัฒนาของการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในประเทศไทย

การเติบโตของการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ทั้งจากตัวเลขปริมาณการลงทุนและอัตราการจ้างงานที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ภาคเอกชนเข้ามาประกอบธุรกิจด้านการดูแลสุขภาพมากขึ้น โดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนา (Connell, 2011) เนื่องจากความได้เปรียบเชิงต้นทุนของประเทศกำลังพัฒนาช่วยให้ภาคเอกชนผู้ให้บริการด้านสุขภาพสามารถออกแบบรูปแบบการบริการที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มีอัตราค่าบริการต่ำกว่า อัตราส่วนจำนวนพยาบาลต่อผู้ป่วยสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศที่พัฒนาแล้ว (M2Presswire, 2008) นอกจากนี้ สถานพยาบาลเอกชนของประเทศกำลังพัฒนาในหลายๆ ประเทศ มีการจัดหาเครื่องอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วนให้แก่ผู้ป่วย ใช้เทคโนโลยีทันสมัยล่าสุดทางการแพทย์ในการตรวจรักษา ให้บริการการรักษาที่มีความปลอดภัยสูงได้โดยที่มีต้นทุนต่ำกว่าประเทศที่พัฒนาแล้ว

สำหรับประเทศไทยการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์มีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างมากตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 เป็นต้นมา นักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ส่วนใหญ่มาจากภูมิภาคยุโรป เอเชียและตะวันออกกลาง และจากข้อมูลสถิติของ Passport (2011) จำนวนนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 20 ส่วนปริมาณการใช้จ่ายสำหรับการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 116 จากปี พ.ศ. 2550-2553 (ดูตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวและปริมาณการใช้จ่ายสำหรับการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์

ปี พ.ศ.	จำนวนนักท่องเที่ยว	ปริมาณการใช้จ่าย (ล้านบาท)
2553	1,580,000	20,269.00
2552	1,260,000	15,545.00
2551	1,360,000	12,455.20
2550	1,325,000	9,390.86

ที่มา: Passport (2011, p. 18)

สาเหตุที่การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ของประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดไม่ว่าจะเป็นจำนวนนักท่องเที่ยวหรือปริมาณการใช้จ่าย เนื่องจากคุณภาพของการบริการจากแพทย์และพยาบาลที่ผ่านการฝึกอบรมมาอย่างดีเยี่ยม การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยมาใช้ในกระบวนการรักษา รวมถึงการต้อนรับผู้ป่วยและญาติอย่างดีเยี่ยม (Connell, 2011) ในทางกลับกันค่าใช้จ่ายตรวจรักษาในประเทศไทยมีราคาต่ำกว่ามากเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายตรวจรักษาในประเทศพัฒนาแล้ว (ดูตารางที่ 2) ด้วยเหตุนี้นักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ประเภทรายบุคคลจากประเทศพัฒนาแล้วหลายๆ ประเทศไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ไม่ได้ทำประกันสุขภาพ ผู้ที่ไม่สามารถใช้ประกันสุขภาพได้ หรือผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์ที่จะทำประกันสุขภาพได้ ต่างแสวงหาโอกาสที่จะเข้ารับการรักษาในต่างประเทศที่มีค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่า แต่มีระยะเวลาเข้าคิวรอรับการรักษาสั้นกว่า (International Medical Travel Journal, 2010) มีข้อมูลระบุว่าอัตราความสำเร็จของการผ่าตัดของแพทย์ไทยทัดเทียมกันกับอัตราความสำเร็จของแพทย์ในประเทศที่พัฒนาแล้ว และบริการทางการแพทย์ของไทยก็ยังเท่าเทียมกับประเทศสิงคโปร์ จึงจัดได้ว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่มีความก้าวหน้าของบริการทางแพทย์อันดับต้นๆ ในภูมิภาคเอเชีย ตามรายงานของ Health and Wellness Tourism-Thailand (2013) กล่าวว่า รัฐบาลไทยได้มีนโยบายที่จะพัฒนาบริการทางการแพทย์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานสากล และโรงพยาบาลเอกชนของไทยได้เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างมากในการผลักดันนโยบายด้านนี้ให้เกิดผลสำเร็จ

ตารางที่ 2 แสดงค่าใช้จ่ายการรักษาทางการแพทย์เปรียบเทียบรายประเทศ (หน่วย: บาท)

การรักษาทางการแพทย์	ไทย	สิงคโปร์	อินเดีย	เม็กซิโก	สหรัฐอเมริกา
การขยายหลอดเลือดหัวใจด้วยบอลลูน (Angioplasty)	462,840.-	462,840.-	335,160.-	526,680.-	1,963,080.-
การผ่าตัดหัวใจแบบบายพาส (Heart Bypass)	414,960.-	718,200.-	351,120.-	845,880.-	4,053,840.-
การผ่าตัดเต้านม (Mastectomy)	319,200.-	462,840.-	287,280.-	319,200.-	766,080.-
การผ่าตัดมดลูก (Hysterectomy)	159,600.-	223,440.-	159,600.-	223,440.-	638,400.-
การผ่าตัดเปลี่ยนข้อสะโพกเทียม (Hip Replacement)	414,960.-	718,200.-	351,120.-	845,880.-	4,053,840.-

ที่มา: SurgeryPlanet (2011)

โรงพยาบาลกรุงเทพ คือตัวอย่างของโรงพยาบาลเอกชนของไทยที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน และได้รับการยอมรับในระดับสากล โรงพยาบาลกรุงเทพจัดเป็นโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำของไทยที่เน้นความสำคัญกับผู้ป่วยชาวต่างชาติ มีร่วมมือกับโรงพยาบาลหลายแห่งตามสาขาความเชี่ยวชาญในการรักษาเฉพาะทาง เช่น โรคหัวใจและมะเร็ง ด้วยเครื่องมือการรักษาที่มีความละเอียดและทันสมัย โรงพยาบาลเอกชนชั้นนำของไทยอีกแห่งหนึ่งคือโรงพยาบาลปิยะเวท ได้ก่อตั้งแผนกการรักษาพิเศษที่มีความเชี่ยวชาญการรักษาเฉพาะทาง ได้แก่ โรคหัวใจ โรคประสาท โรคสูตินรีเวช นอกจากนี้ยังมีโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ซึ่งได้รับการยอมรับว่าเป็นโรงพยาบาลเอกชนของไทยที่มีชื่อเสียงมากที่สุดในตลาดการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในระดับนานาชาติ โรงพยาบาลแห่งนี้ได้รับการยอมรับจากผู้ป่วยในระดับนานาชาติในเรื่องคุณภาพและมาตรฐานระดับสูงในการตรวจรักษา โดยผ่านการรับรองคุณภาพจาก The Joint Commission International (JCI) ปัจจุบันโรงพยาบาลสามารถรองรับผู้ป่วยได้ถึง 428 เตียง และมีการตรวจรักษาผู้ป่วยต่างชาติมากกว่า 200 ประเทศ จำนวนโดยเฉลี่ย 420,000 คนต่อปี มีบุคลากรทางการแพทย์ถึง 2,100 คน โดยส่วนใหญ่ได้รับใบประกาศนียบัตรและผ่านการอบรมระดับนานาชาติ และโรงพยาบาลยังใช้ Global Care Solution's Hospital 2000 ซึ่งเป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางสุขภาพที่มีความละเอียดและทันสมัย ถูกออกแบบมาเพื่ออำนวยความสะดวกในการบันทึกข้อมูลผู้ป่วยแบบอิเล็กทรอนิกส์ ป้องกันการติดต่อของยาอันตราย และบูรณาการการจัดการผู้ป่วยและระบบปฏิบัติการโรงพยาบาลอย่างเต็มรูปแบบ ยิ่งไปกว่านั้นโรงพยาบาลยังก่อสร้างอาคารสูง 22 ชั้น พร้อมทั้งจอดรถ 700 คัน โดยเปิดทำการเมื่อปี พ.ศ. 2551 เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานเรื่องอาคารโรงพยาบาลและความปลอดภัยของประเทศสหรัฐอเมริกาอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม การส่งเสริมให้ประเทศไทยกลายเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ของภูมิภาคเอเชีย นับเป็นความท้าทายครั้งใหม่ของทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาครัฐต้องเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันและสนับสนุนผ่าน 2 หน่วยงานหลักประกอบด้วย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ดังเช่นที่เคยทำให้ตลาดท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนและตลาดท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจของไทยประสบความสำเร็จอย่างงดงามมาแล้วในอดีต (Rittichainuwat, Qu, & Brown, 2001)

การวิเคราะห์โดยใช้ตัวแบบ SWOT สำหรับการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ของไทย จุดแข็ง (Strengths)

จุดแข็งเป็นความสามารถภายในองค์กรที่จะนำออกมาใช้เพื่อให้เป็นข้อได้เปรียบในเชิงกลยุทธ์ เช่น การทำวิจัยที่เหนือกว่า และการพัฒนานวัตกรรม ในกรณีของประเทศไทยการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์มีจุดแข็ง 4 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 ประเทศไทยมีการบริการทางการแพทย์ในหลากหลายสาขาและมีคุณภาพในราคาที่ไม่สูงจนเกินไปเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศในแถบตะวันตก โรงพยาบาลของไทยมีบริการการรักษาที่มีมาตรฐานระดับโลกในเกือบทุกสาขา เช่น โรคหัวใจ (Cardiology) การผ่าตัดทรวงอก (Cardiothoracic surgery) การเปลี่ยนข้อต่อ (Joint replacement) การผ่าตัดกระดูก (Orthopedic surgery) โรคเกี่ยวกับระบบทางเดินอาหารและลำไส้ (Gastroenterology) การเปลี่ยนถ่ายอวัยวะเพศ (Sex transplants) การผ่าตัดดัดแปลงกรรมพลาสต์ติก (Plastic surgery) และทันตกรรม (Dentistry) เช่น กรณีการผ่าตัดหัวใจแบบบายพาส (Heart bypass) มีค่าใช้จ่าย

ในการรักษาต่ำกว่าสิงคโปร์ประมาณร้อยละ 42 ต่ำกว่าฮ่องกง 2 เท่า และต่ำกว่าสหรัฐอเมริกาถึง 10 เท่า (Surgeyplanet, 2011)

ประการที่ 2 รัฐบาลของประเทศไทยให้การสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์อย่างเข้มแข็ง มีการประสานงานร่วมมือกันระหว่างภาคส่วนต่างๆ ในการช่วยเสริมศักยภาพของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จะเห็นได้จากภาครัฐมีการพัฒนาวิสัยทัศน์และทิศทางการทำงานในเชิงกลยุทธ์ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสายการบินไทย

ประการที่ 3 โปรแกรมทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการจัดทำตลาดแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในตลาดต่างประเทศ โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีหน่วยงานต่างๆ มากกว่า 18 แห่งทั่วโลก หน่วยงานเหล่านี้ได้รับรางวัลและการรับรองจากองค์กรระดับนานาชาติ เช่น เรื่องการพัฒนาโปรแกรมทางการตลาดสำหรับตลาดนักท่องเที่ยวเป้าหมายในระดับดีเยี่ยม

ประการที่ 4 โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยได้ให้ความสำคัญอย่างมากในด้านลูกค้าและการบริการต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่พิเศษและสร้างคุณค่าตราสินค้า (Brand equity) เช่น โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ได้จัดให้มีบริการต้อนรับลูกค้า เช่น การไปรับลูกค้าที่สนามบิน บริการล่ามแปลภาษา มีร้านสตาร์บัคและร้านแมคโดนัลด์ ตั้งอยู่ภายในอาคารโรงพยาบาลเพื่อไว้รับรองลูกค้า นอกจากนี้โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นเดียวกับโรงแรมหรูระดับ 5 ดาว เช่น การจัดเตรียมอาหารโดยพ่อครัวมืออาชีพ ปัจจุบันโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์สามารถบริการตรวจรักษาผู้ป่วยได้ถึง 3,000 คนต่อวัน ใช้เวลารักษาโดยเฉลี่ย 45 นาที และ ระยะเวลารอคิวเพียง 17 นาที (Bumrungrad International Hospital, 2014)

จุดอ่อน (Weaknesses)

จุดอ่อนเป็นข้อจำกัดที่ฝังตัวอยู่ในองค์กรและเป็นข้อเสียเปรียบในเชิงกลยุทธ์ การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ของประเทศไทยมีจุดอ่อน 5 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 ขาดนโยบายราคาที่ เป็นมาตรฐาน ถึงแม้ว่าราคาค่าตรวจรักษาโรคจะต่ำกว่าประเทศตะวันตกแต่ก็ขาดมาตรฐานราคากลางที่จะใช้การตรวจสอบหรืออ้างอิง ทำให้นักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ขาดความเชื่อมั่นและต้องใช้เวลาเพิ่มขึ้นในการแสวงหาข้อมูลจากแต่ละโรงพยาบาล

ประการที่ 2 ข้อจำกัดด้านภาษา เนื่องจากภาษาอังกฤษแทบไม่คอยได้ใช้ในประเทศไทย เนื่องจากชาวไทยขาดทักษะในการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษทำให้นักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์สื่อสารกับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ค่อนข้างลำบาก

ประการที่ 3 ขาดการบูรณาการในหน่วยงานราชการที่รับผิดชอบงานด้านการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ เนื่องจากการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์มีหลายหน่วยงานซึ่งกระจายความรับผิดชอบกันไป ในหลายภาคส่วน ทั้งในกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงต่างประเทศ และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งกรณีที่เกิดปัญหา ผู้ป่วยและหรือนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ จะได้รับการตอบสนองค่อนข้างล่าช้าเพราะไม่มีหน่วยงานกลางคอยประสานงาน

ประการที่ 4 ขาดแคลนแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ที่มีศักยภาพในบางสาขาที่เป็นต้องการของตลาด ทำให้ผู้ป่วยที่ต้องการการรักษาอย่างจริงจังมีแนวโน้มที่จะเดินทางไปรักษาใน

ประเทศที่มีความก้าวหน้าทางการแพทย์มากกว่า กระบวนการรักษาทางการแพทย์ของไทยในปัจจุบัน ได้แก่ ทันตกรรม การกำหนดเพศของทารก การตรวจสุขภาพ คัลยกรรมเพื่อความงาม การผ่าตัดเปลี่ยนถ่ายอวัยวะ การผ่าตัดหัวใจ ยังขาดผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ทำให้ไม่สามารถดึงดูดให้ผู้ป่วยจ่ายเงินค่ารักษาในราคาที่สูงได้

โอกาสทางธุรกิจ (Opportunities)

โอกาสทางธุรกิจเป็นสถานการณ์ที่พึงประสงค์ของอุตสาหกรรมที่ช่วยให้แหล่งท่องเที่ยวเชิงการแพทย์อยู่ในตำแหน่งที่มั่นคงและยั่งยืน การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ของประเทศไทยมีโอกาทางธุรกิจ 5 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 ประชากรโลกในวัยสูงอายุทวีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ประชากรในวัยสูงอายุยุค Baby Boomer (ประชากรที่เกิดในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2) เป็นกลุ่มผู้ที่มีรายได้ที่ใช้จ่ายได้จริงสูง ประชากรกลุ่มนี้มักจะชอบอุปโภคบริโภคผลิตภัณฑ์เพื่อความงามและสรวหาบริการด้านความงาม (Yu & Go, 2012) จากการสำรวจพบว่าประชากรในวัยสูงอายุยุค Baby Boomer เฉพาะในประเทศสหรัฐอเมริกาประมาณ 77 ล้านคน ซึ่งร้อยละ 12 เป็นผู้ที่ไม่ได้ทำประกันสุขภาพ (Fraser Institute, 2011) ในประเทศสหรัฐอเมริกาผู้ป่วยสูงอายุเหล่านี้ไม่ได้รับการดูแลอย่างที่เขาต้องการและสมควรได้รับ ส่วนหนึ่งเนื่องมาจากระบบการดูแลสุขภาพที่พวกเขาได้รับให้เงินคืนในอัตราต่ำ ดังนั้นโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ที่มีค่าใช้จ่ายในการรักษาที่ต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศตะวันตก รวมถึงการท่องเที่ยวช่วงวันหยุด จึงเป็นทางเลือกที่ดีสำหรับประชากรวัยสูงอายุยุค Baby Boomer

ประการที่ 2 ระบบสาธารณสุขแห่งชาติในหลายประเทศยังขาดประสิทธิภาพและล่าช้าในการเข้าถึงการใช้บริการ เช่น อังกฤษและแคนาดา ยังขาดแคลนการจัดหาบริการไว้ดูแลผู้ป่วยระยะเวลารอคิวเป็นปัญหาสำคัญมากในหลายๆ ประเทศแถบตะวันตก ดังเช่นในประเทศสหรัฐอเมริกา มีระยะเวลารอคิวตรวจโดยเฉลี่ยสำหรับการผ่าตัดเปลี่ยนข้อเข่าเท่ากับ 3 สัปดาห์ ส่วนในประเทศแคนาดาใช้เวลารอคิวสำหรับการรักษาประเภทนี้ถึง 8 สัปดาห์ ขณะที่ในประเทศสหราชอาณาจักร อังกฤษ มีระยะเวลารอคิวโดยเฉลี่ยสำหรับผู้ป่วยในที่ต้องได้รับการผ่าตัดด่วน เช่น ผ่าตัดเปลี่ยนข้อเข่าและสะโพกถึง 200 วัน ในทางตรงกันข้ามการผ่าตัดด่วนในประเทศไทยใช้ระยะเวลาเพียง 2-3 วัน

ประการที่ 3 ความต้องการบริการด้านความงามในประเทศตะวันตกไม่ได้ถูกจำกัดเฉพาะประชากรวัยสูงอายุเท่านั้น การฉีดโบท็อกซ์กำลังเป็นที่นิยมในกลุ่มวัยทำงานและวัยรุ่นด้วย ปัจจุบันความต้องการคัลยกรรมเพื่อความงามเพิ่มสูงขึ้นและกระจายไปในทุกช่วงกลุ่มอายุ อย่างไรก็ตาม คัลยกรรมเพื่อความงามอยู่นอกขอบเขตนโยบายการรักษาของรัฐบาลและไม่ได้ครอบคลุมในแบบประกันสุขภาพด้วย นักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์จึงเลือกที่จะไปรับการรักษาในต่างประเทศมากกว่า อีกเหตุผลหนึ่งอาจจะเพราะประเทศที่ตนพำนักรักอาศัยไม่มีบริการหรือเข้าถึงบริการคัลยกรรมเพื่อความงามได้ค่อนข้างยาก

ประการที่ 4 เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารแบบเรียลไทม์ และสามารถกระจายข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์จึงได้รับข่าวสารความรู้มากขึ้นเกี่ยวกับกระบวนการรักษาและบริการที่มีให้ลูกค้าในการแก้ไขปัญหาสุขภาพ

ประการที่ 5 การเปิดการค้าเสรีและการลดระเบียบข้อบังคับทางกฎหมายได้ช่วยอำนวยความสะดวกให้ปัจจัยการผลิตสามารถผ่านพรมแดนของประเทศต่างๆ เป็นไปอย่างราบรื่นมากขึ้น เช่น คน เวชภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ นอกจากนี้การปรับปรุงกระบวนการโลจิสติกส์ทำให้การขนส่งเคลื่อนย้ายคนและเครื่องมืออุปกรณ์ ทำได้รวดเร็วขึ้น

อุปสรรค (Threats)

อุปสรรคเป็นสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ในอุตสาหกรรมซึ่งจะทำให้เกิดความเสียหายหรือความเสียหายต่ออุตสาหกรรมได้ (Kotler & Keller, 2006) การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ของประเทศไทยมีอุปสรรค 2 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 ปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ เช่น ความไม่เสถียรภาพทางการเมืองภายในประเทศ การติดต่อและการแพร่กระจายของเชื้อโรคระบาด ภัยธรรมชาติ ความขัดแย้งกับประเทศเพื่อนบ้าน (Bank of Thailand, 2009) เช่น ความตึงเครียดทางการเมืองภายในประเทศนำไปสู่การปิดสนามบินสุวรรณภูมิและสนามบินดอนเมือง ซึ่งเป็นผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงอย่างมากในช่วงครึ่งปีหลังของปี พ.ศ. 2551 (Monetary Policy Group, 2009) เหตุการณ์ทางการเมืองหรือเหตุการณ์อื่นๆ ที่ไม่สามารถคาดเดาได้ สร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงของประเทศไทยในฐานะที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงการแพทย์อันดับต้นๆ โดยผลเสียนั้น ได้แก่นักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ที่มีกำลังซื้อไม่อยากเดินทางเข้าประเทศไทย ศูนย์การแพทย์ถูกลดระดับความน่าเชื่อถือลง มีความเคลือบแคลงใจถึงความสามารถของคณะรัฐบาลในการแก้ไขปัญหา

ประการที่ 2 ประเทศไทยเผชิญภาวะการแข่งขันที่รุนแรงกับประเทศเพื่อนบ้าน เช่น ประเทศมาเลเซีย ประเทศสิงคโปร์ และประเทศอินเดีย ทำเลที่ตั้งของประเทศสิงคโปร์อยู่ทางใต้ของกรุงเทพฯ ประมาณ 1,000 ไมล์ แต่มีข้อได้เปรียบที่เหนือกว่า คือ เรื่องภาษาอังกฤษที่ชาวสิงคโปร์สามารถใช้ในการสื่อสารอย่างแพร่หลาย ทำให้บุคลากรทางการแพทย์สื่อสารกับผู้ป่วยต่างชาติได้ง่าย และจำนวนของโรงพยาบาลในประเทศสิงคโปร์ที่ได้รับการรับรองคุณภาพจาก JCI (The Joint Commission International) ก็มีจำนวนใกล้เคียงกับของไทย ประเทศสิงคโปร์มีโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองจาก JCI 14 แห่ง ขณะที่ไทยมี 16 แห่ง ส่วนประเทศอินเดียยังแข่งขันกับประเทศไทยในเรื่องราคาและคุณภาพการรักษา ส่วนคู่แข่งรายใหม่ คือ ประเทศมาเลเซีย รัฐบาลมาเลเซียได้สนับสนุนทางการเงินเพื่อยกระดับขีดความสามารถการพัฒนาในอุตสาหกรรมนี้ให้มากขึ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 กระทรวงสาธารณสุขของมาเลเซียได้รับงบประมาณพิเศษจากกระทรวงการคลังสำหรับจัดทำโครงการคุณภาพทางด้านสุขภาพ รวมถึงการทำให้ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลสำหรับโรงพยาบาลเอกชนของมาเลเซีย

แนวทางแก้ไขปัญหาเชิงกลยุทธ์

ตลาดการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์จัดเป็นอุตสาหกรรมเกิดใหม่ (The emerging industry) ที่จะสร้างโอกาสทางธุรกิจและทำให้เศรษฐกิจของประเทศเจริญเติบโตขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นประเทศไทยควรมีการวางกรอบนโยบายที่ชัดเจนเพื่อที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์จากทั่วโลก จากการศึกษาครั้งนี้ได้นำเสนอแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ของประเทศไทย 3 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 การให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพอย่างครบวงจร คุณภาพเป็นพื้นฐานสำคัญของการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ ดังนั้นผู้ให้บริการด้านแพทย์ในประเทศกำลังพัฒนาต้องทำให้แน่ใจว่าคุณภาพการตรวจรักษาสามารถเทียบเคียงกับคุณภาพการตรวจรักษาในประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น การได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจากองค์กรที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล แม้ว่าการผ่านการรับรองคุณภาพจะมีต้นทุนค่อนข้างสูงแต่ผู้ให้บริการด้านสุขภาพส่วนใหญ่ก็เต็มใจที่จะจ่ายเนื่องจากมีผู้ป่วยจำนวนมากเต็มใจที่จะจ่ายในราคาที่สูงขึ้นสำหรับการดูแลตามมาตรฐานการรับรองคุณภาพ

ประการที่ 2 การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ โครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่แล้วจะต้องได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น ขณะที่โครงสร้างพื้นฐานส่วนที่ยังขาดก็ต้องจัดสร้างขึ้น เช่น การพัฒนาคุณภาพของโรงแรมระดับกลาง การบริการสาธารณะ การบูรณะซ่อมแซมและอนุรักษ์สถานที่ทางประวัติศาสตร์ การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การตกแต่งสถานที่ท่องเที่ยวให้สวยงาม การปรับปรุงทางเดินเท้าจุดชมวิวดึงดูดนักท่องเที่ยว รวมถึงความสะดวกของนักท่องเที่ยวในการเข้าถึงข้อมูลการเดินทาง การเข้าพักในโรงแรม และการท่องเที่ยว สำหรับผู้ป่วยที่ต้องมีการวางแผนอย่างละเอียด ผู้ป่วยยังมีความรู้สึกว่าได้รับการต้อนรับที่อบอุ่นมากเท่าไรก็ยิ่งรู้สึกพอใจมากเท่านั้น ซึ่งงานต่างๆ เหล่านี้ต้องอาศัยความร่วมมือทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน

ประการที่ 3 โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยควรวางกลยุทธ์ทางการตลาดในเชิงรุกมากขึ้นเพื่อที่จะเอาชนะคู่แข่งจากประเทศสิงคโปร์ซึ่งมีการส่งเสริมการตลาดที่ดีเยี่ยม โดยเน้นที่การบริหารจัดการต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นจุดที่การบริการทางการแพทย์ของไทยเหนือกว่าประเทศสิงคโปร์ ราคาที่คุ้มค่าและบริการที่ดีเยี่ยมน่าจะเป็นสโลแกนหรือวลีที่ดึงดูดใจมากที่สุดของตลาดการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ของประเทศไทย นอกจากนั้นโรงพยาบาลเอกชนควรคัดสรรตัวแทนขายที่มีความชำนาญเพิ่มขึ้นเพื่อดำเนินกิจกรรมการสื่อสารทางการตลาดด้วย

ประการที่ 4 ภาครัฐต้องร่วมมือในการเพิ่มทรัพยากรบุคคลทางด้านสาธารณสุขรวมถึงพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีอยู่ เช่น อาจจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการศึกษาสาขาแพทยศาสตร์ สาขาการพยาบาล สาขาแพทย์แผนไทย สาขาเทคนิคการแพทย์ สาขาวิทยาศาสตร์การแพทย์ ในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป และควรมีการพัฒนาเพิ่มหลักสูตรใหม่ๆ ที่เป็นที่ต้องการของตลาดการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์

ประการที่ 5 ภาครัฐต้องร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในการสร้างบุคลากรสายบริการที่มีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาของนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์กลุ่มเป้าหมายหลัก เช่น ภาษาของประเทศในภูมิภาคยุโรป ภาษาจีน ภาษาอาหรับ เป็นต้น บุคลากรทุกคนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ควรมีทักษะในการสื่อสาร ไม่ใช่เฉพาะแต่เพียงบุคลากรทางการแพทย์และพยาบาลเท่านั้น การขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศนับเป็นข้อเสียเปรียบประการสำคัญของตลาดการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์

บทสรุป

ตลาดการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์จัดเป็นตลาดเกิดใหม่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ทวีความสำคัญในเศรษฐกิจโลกปัจจุบัน สามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศนับหมื่นล้านบาทต่อปี จากการวิเคราะห์สถานการณ์ทางตลาดการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในประเทศไทยครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่ามีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อตลาดการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ของประเทศไทยหลากหลายประการ การศึกษาครั้งนี้ยังได้นำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาเชิงกลยุทธ์เพื่อให้การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ของประเทศไทยสามารถเติบโตอย่างยั่งยืนและมีศักยภาพทางการแข่งขันในระดับภูมิภาคและระดับโลก เนื่องจากประเทศไทยมีความพร้อมในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความเชี่ยวชาญด้านคุณภาพการรักษา มีโครงสร้างพื้นฐานระดับดี ทิวทัศน์ทางธรรมชาติที่สวยงามน่ารื่นรมย์ อย่างไรก็ตามยังมีการแข่งขันที่รุนแรงในกลุ่มประเทศใกล้เคียง ดังนั้นประเทศไทยต้องหันมาพัฒนาตลาดการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์อย่างจริงจังและให้ครอบคลุมอย่างเป็นระบบ เพื่อความสำเร็จในการสร้างให้ประเทศไทยกลายเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในภูมิภาคเอเชียในอนาคตอันใกล้

เอกสารอ้างอิง

- Awadzi, W., & Panda, D. (2006). Medical tourism: globalization and marketing of medical services. *The Consortium Journal of Hospitality and Tourism*, 11(1), 75-81.
- Bank of Thailand. (2009). *Thailand's economic and monetary conditions in 2008*. Bangkok: Bank of Thailand.
- Bumrungrad International Hospital. (2014). *Factsheet: Bumrungrad international a world of care*. Retrieved Jan 25, 2014, from http://bh.listedcompany.com/company_profile.html/print/1?
- Connell, J. (2011). Medical tourism. Cambridge, MA: CAB International.
- Fraser Institute. (2011). *Wait times for Canadians needing surgery hit an all time high of more than 18 weeks*. Retrieved July 15, 2014, from <http://www.fraserinstitute.org/commerce.web/newsrelease.aspx>.
- Health and Wellness Tourism-Thailand. (2013). *Executive summary health and wellness tourism in Thailand*. Retrieved March 10, 2014, from <http://www.euromonitor.com/health-and-wellness-tourism-in-thailand/report>.
- Heung, V., Kucukusta, D., & Song, H. (2010). A conceptual model of medical tourism: Implications for future research. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 27(3), 236-251.
- International Medical Travel Journal (2010). Thailand: Thailand to boost medical tourism in 2010. *International Medical Travel Journal*, Retrieved November 25, 2013, from <http://www.imtjonline.com/news>
- Jones, C. A., & Keith, L. G. (2006). Medical tourism and reproductive outsourcing: The dawning of new paradigm for healthcare. *International Journal of Fertility*, 51(6), 251-255.
- Kher, U. (2006). Outsourcing your heart. *Time*, 167(22), 44-47.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing Management*. Singapore: Pearson Prentice Hall.
- M2Presswire. (2008). Asian medical tourism analysis (2008-2012). *M2Presswire*, Retrieved September 11, 2008, from <http://www.reuters.com/article/2008/06/18/idUS19266+18-Jun-2008+BW20080618>
- Marlowe, J., & Sullivan, P. (2007). Medical tourism: The ultimate outsourcing. *Human Resource Planning*, 30(2), 8-10.
- Monetary Policy Group, B. O. T. (2009). *Thailand's economic and monetary conditions in 2008*. Bangkok: Bank of Thailand.

- Office of Tourism Development. (2011). *Summary of revenue and balance of tourism trade 2010*. Bangkok: Tourism Authority of Thailand.
- Passport. (2011). Global medical tourism briefing: a fast growing niche market. *Euromonitor International*, 1-36.
- Rittichainuwat, B. N., Qu, H., & Brown, T. J. (2001). Thailand's International travel image: Mostly favourable. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(2), 82-95.
- Smith, P. C., & Forgione, D. A. (2007). Global outsourcing of healthcare: A medical tourism decision model. *Journal of Information Technology Case and Application Research*, 9(3), 19-30.
- SureryPlanet. (2011). *Comparison of medical treatment costs*. Retrieved August 17, 2014, from www.surgeryplanet.com
- Thailand Tourism Report. (2014). *International tourist arrivals to Thailand*. Bangkok: Ministry of Tourism and Sports.
- Travel and Tourism-Thailand. (2013). *Executive summary travel and tourism in Thailand*. Retrieved March 10, 2014, from <http://www.euromonitor.com/travel-and-tourism-in-thailand/report>.
- Ye, B. H., Zhang H. Q., & Yuen, P. P. (2011). Motivations and experiences of Mainland Chinese medical tourists in Hong Kong. *Tourism Management*, 32(5), 1125-1127.
- Youngman, I. (2010). *Medical tourism facts and figures 2010*. An independent report.
- Yu, J-Y., & Go, T. (2012). A cross-cultural study of perceptions of medical tourism among Chinese, Japanese and Korean tourists in Korea. *Tourism Management*, 33(1), 80-85.

พัฒนาการของวรรณคดีไศกาลัย ในสมัยรัตนโกสินทร์*

The Development of the Poetry of Sorrow in the Rattanakosin Period

จตุพร มีสกุล**

Chatuporn Misakul**

ชลดา เรืองรักษ์ลิขิต***

Cholada Ruengruglikit***

น้ำผึ้ง ปัทมะกลางคูล****

Namphueng Padamalangula****

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษา “วรรณคดีไศกาลัย” ในสมัยรัตนโกสินทร์ในฐานะวรรณคดีเฉพาะประเภท” ซึ่งมีศาสตราจารย์ ดร. ชลดา เรืองรักษ์ลิขิต และ อาจารย์ ดร. น้ำผึ้ง ปัทมะกลางคูล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

** นิสิตปริญญาเอก สาขาวรรณคดีไทย ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

** Ph.D. Candidate, Department of Thai, Faculty of Arts, Chulalongkorn University

** Email: konwisetchaichan@hotmail.com

*** ศาสตราจารย์ประจำภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

*** Professor, Department of Thai, Faculty of Arts, Chulalongkorn University

*** Email: cholada_r@hotmail.com

**** อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**** Lecturer, Department of Thai, Faculty of Arts, Chulalongkorn University

**** Email: a.namphueng@yahoo.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวรรณคดีโคลงกลอนในสมัยรัตนโกสินทร์ในด้านประวัติความเป็นมาและพัฒนาการของวรรณคดีประเภทนี้ ผลการศึกษาวិเคราะห์พบว่า วรรณคดีโคลงกลอนเป็นบทร้อยกรองที่มีเนื้อหาคร่ำครวญถึงผู้ที่เสียชีวิตด้วยความรู้สึกโศกเศร้าและอาลัยอาวรณ์ แต่งขึ้นในวาระพิเศษเมื่อพระมหากษัตริย์สวรรคตหรือพระบรมวงศานุวงศ์สิ้นพระชนม์ เป็นวรรณคดีประเภทใหม่ซึ่งเริ่มมีปรากฏขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 1 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์และมีพัฒนาการสืบเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน นอกจากจะคร่ำครวญพรรณนาความโศกเศร้าอาลัยแล้ว ยังมุ่งสรรเสริญพระเกียรติและพระราชกรณียกิจ และบันทึกเหตุการณ์สำคัญและพระราชพิธีที่เกี่ยวข้องกับการถวายพระเพลิงพระบรมศพหรือการพระราชทานเพลิงพระศพอีกด้วย ทั้งนี้ก็อาจให้ความสำคัญแก่นิเวศเฉพาะประเด็นใดประเด็นหนึ่งก็ได้ แต่ส่วนใหญ่จะเน้นการพรรณนาอารมณ์

การแต่งวรรณคดีโคลงกลอนแพร่หลายอย่างรวดเร็วในสมัยรัชกาลที่ 6 เนื่องจากการขยายตัวด้านการศึกษาและความเจริญของกิจการหนังสือพิมพ์ แต่หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองในสมัยรัชกาลที่ 7 วรรณคดีโคลงกลอนซบเซาไประยะหนึ่งจากปัจจัยทางด้านการเมือง ก่อนจะได้รับการฟื้นฟูขึ้นใหม่ในรัชกาลปัจจุบัน สำหรับรูปแบบคำประพันธ์ที่กวีนิยมใช้แต่งวรรณคดีโคลงกลอนมากที่สุด คือ กลอนสุภาพ รองลงมา คือ โคลงสี่สุภาพ และกาพย์ยานี ตามลำดับ ส่วนจะมีความยาวเท่าใดนั้นขึ้นอยู่กับจุดประสงค์ในการแต่งและการเผยแพร่ เช่น ในอดีตมุ่งเน้นการบันทึกพระราชพิธีหรือพระราชประวัติ ซึ่งมีเนื้อหามากจึงแต่งค่อนข้างยาว แต่ถ้าใช้สำหรับติดพวงมาลาหรือพิมพ์ในวารสารและหนังสือพิมพ์ซึ่งมีเนื้อที่จำกัดจะมีขนาดสั้นลง

คำสำคัญ: วรรณคดีโคลงกลอน บทร้อยกรองไว้อาลัย วรรณคดีสมัยรัตนโกสินทร์

Abstract

This article aims to study the Poetry of Sorrow during the Ratanakosin Period, particularly in terms of its history and development of this genre. Studies and research have found that the Poetry of Sorrow is a type of poetry that lament the loss of the passing away of loved ones, composed for special occasions, such as the passing of a king or royal family members. As such, it is a new literature genre developed during the reign of King Rama I of the Ratakosin Period and still lives on today. Besides expressing sorrows and sadness, the poetry will also eulogize the King and members of the royal family for their good deeds to the country and its people, as well as recording important events and various ceremonies involving the royal funeral processes. The poet can emphasize any one particular aspect as he pleases, however; the majority of them will focus on emotions and feelings. The Poetry of Sorrow was at its height and became very popular during the reign of King Rama VI, due to vast development of education and the printing industry. However, after the revolution of 1932 during the reign of King Rama VII, this type of literature was in declined for a time because of unstable political situations. Having said that, the Poetry of Sorrow has been resurrected during the reign of the present H.M. the King. As for forms, the most popular one to compose the Poetry of Sorrow being octameter, quatrain, and Kap Yanee which consists of 11 syllables, respectively. The length of such poems can vary, depending on their objectives and means of distribution. For example, in the past it was aimed to record life and events, so they tended to be long, but if it was meant to be posted with funeral wreathes or printed in magazines and newspapers which offer limited spaces, they will be shorter.

Keywords: Poetry of Sorrow, Literature during the Rattanakosin Period

บทนำ

วรรณคดีโคกาลัยเป็นบทร้อยกรองที่แต่งแสดงความอาลัยในโอกาสที่มีการสวรรคตหรือสิ้นพระชนม์ อย่างไรก็ดี ในสมัยสุโขทัยถึงสมัยธนบุรี ไม่พบว่ามีบทแต่งวรรณคดีประเภทนี้มาก่อน ส่วนหลักฐานเอกสารทางประวัติศาสตร์อื่นๆ เช่น จารึก จดหมายเหตุ พระราชพงศาวดาร ก็มีบันทึกเกี่ยวกับการตายของชนชั้นกษัตริย์เพียงสั้นๆ เท่านั้น ส่วนใหญ่จะระบุเฉพาะปีที่สวรรคต จนถึงสมัยอยุธยาตอนปลาย จึงมีการจดบันทึกเกี่ยวกับพระราชประเพณีปลงพระศพและแบบแผนงานพระเมรุอย่างละเอียด¹ ต่อมาในสมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้น ได้มีการแต่งวรรณคดีโคกาลัยขึ้นเป็นครั้งแรก คือเรื่องนิพพานวังน่า ในครั้งที่สมเด็จพระบวรราชเจ้า มหาสุรสิงหนาท สวรรคต หลังจากนั้นก็มีการแต่งบทร้อยกรองเพื่อแสดงความอาลัยถวายพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์สืบเนื่องมาเพื่อแสดงความจงรักภักดีและสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณ อันสะท้อนให้เห็นความสำคัญของสถาบันกษัตริย์ในสังคมไทย และความผูกพันใกล้ชิดระหว่างสถาบันกษัตริย์กับราษฎรนับแต่อดีตถึงปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาประวัติความเป็นมาของวรรณคดีโคกาลัยในสมัยรัตนโกสินทร์
2. เพื่อศึกษาพัฒนาการของวรรณคดีโคกาลัยในสมัยรัตนโกสินทร์

ประวัติความเป็นมาของวรรณคดีโคกาลัย

จากการสำรวจวรรณคดีไทยในสมัยสุโขทัย อยุธยา และธนบุรี พบว่าในวรรณคดีไทยไม่นิยมกล่าวถึงการสวรรคตหรือพิธีถวายพระเพลิงพระบรมศพของพระมหากษัตริย์ เว้นแต่ในนิทานหรือบทละคร เช่น เรื่องลิลิตพระลอ รามเกียรติ์ นางอุทัยกลอนสวด ปาจิตกumarกลอนอ่าน เป็นต้น ทั้งนี้ก็จะประพันธ์วรรณคดีประเภทเฉลิมพระเกียรติเพื่อสรรเสริญพระเกียรติคุณพระมหากษัตริย์เป็นส่วนใหญ่ เช่น เรื่องยวนพ่ายโคลงฉันท์ ซึ่งสรรเสริญพระบรมไตรโลกนาถว่าเป็นพระมหากษัตริย์นักรบผู้ทรงธรรม (ปัทมา ทิมประเสริฐกุล, 2557, น. 283-284) เหตุที่เป็นเช่นนี้ ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าส่วนหนึ่งเป็นเพราะในอดีตโดยเฉพาะในสมัยอยุธยาเกิดจากการช่วงชิงอำนาจระหว่างราชวงศ์ต่างๆ บ่อยครั้ง พระมหากษัตริย์หลายพระองค์ขึ้นครองราชย์โดยการปราบดาภิเษก ดังจะเห็นได้ว่ากรุงศรีอยุธยามีพระมหากษัตริย์จำนวน 34 พระองค์ แต่สวรรคตจากการถูกลอบปลงพระชนม์และสำเร็จโทษถึง 10 พระองค์ด้วยกัน² เหตุผลอีกประการหนึ่งคือ ตามคติเทวราชานั้นเชื่อว่าพระมหากษัตริย์ในฐานะที่ทรงเป็นพระเป็นเจ้ามีความแตกต่างจากคนธรรมดา คือ ไม่ป่วยไข้ ไม่ตาย และไม่มีเปลี่ยนแปลงในร่างกายเช่นอ้วนขึ้น หรือผอมลง ด้วยเหตุนี้ในอดีตจึงห้ามถามพระอาการประชวรของพระมหากษัตริย์³ และเมื่อสิ้นพระชนม์ก็ไม่ใช้ศัพท์ที่หมายถึงคำว่าตาย

1 ดังปรากฏในจดหมายเหตุเรื่องสมเด็จพระบรมศพ จดหมายเหตุงานพระบรมศพปิณฑุเบญจศก และคำให้การขุนหลวงวัดประดู่ทรงธรรม ซึ่งกล่าวอธิบายรูปแบบของพระเมรุตามฐานานุกรม การจัดการพระบรมศพ ขบวนแห่ และเครื่องยศ

2 ได้แก่ พระเจ้าทองหล่อ สมเด็จพระรามาธิบดีราช สมเด็จพระชัยราชาธิราช สมเด็จพระแก้วฟ้า ขุนวรวงศาธิราช สมเด็จพระศรีเสาวภาคย์ สมเด็จพระเชษฐาธิราช สมเด็จพระอาทิตย์วงศ์ สมเด็จพระเจ้าฟ้าไชย และสมเด็จพระศรีสุธรรมราชา (มูลนิธิสมเด็จพระเพทรัตนราชสุดา, 2554, น. 49-186)

3 ในสมัยก่อนแม้แต่ทรงพระประชวรก็ไม่ออกข่าว การประกาศอาการประชวรมากระทำการในสมัยรัชกาลที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ (ม.ร.ว. คึกฤทธิ์ ปราโมช, 2525, น. 35)

แต่เรียกว่า “สวรรณคต” แปลว่าไปสวรรค์ (ม.ร.ว. คึกฤทธิ์ ปราโมช, 2525, น.35) ด้วยเหตุนี้จึงน่าจะเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่มีผู้แต่งวรรณคดีโคกคล้ายจนเข้าสู่ครุฑนโกลินทร์

ต่อมาในสมัยรัตนโกสินทร์มีเสถียรภาพทางการเมืองมากขึ้น และมีกษัตริย์ปกครองเพียงราชวงศ์เดียว คือราชวงศ์จักรี การสถาปนาพระนครและราชวงศ์ใหม่ให้ความสำคัญในการฟื้นฟูขนบประเพณีและพิธีกรรมต่างๆ ตามแบบแผนของราชสำนักเพื่อส่งเสริมพระราชอำนาจของพระมหากษัตริย์ รวมถึงพิธีกรรมเกี่ยวกับพระบรมศพหรืองานออกพระเมรุซึ่งย้ำความเป็นเทวราชาของพระมหากษัตริย์ โดยการประกอบพระราชพิธีเสมือนการส่งเสด็จกลับสู่สรวงสวรรค์ในฐานะองค์สมมติเทพ ด้วยเหตุนี้เมื่อสมเด็จพระบวรราชเจ้า มหาสุรสิงหนาท ซึ่งเป็นพระมหากุปราช เสด็จสวรรคต ใน พ.ศ. 2346 พระเจ้าราชวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้ากำพุษณ์⁴ ผู้เป็นพระธิดา จึงแต่งเรื่องนิพนธ์⁵ ขึ้นเพื่อบันทึกอารมณ์โคกคล้าย สรรเสริญพระเกียรติ และบันทึกเหตุการณ์สำคัญตั้งแต่เริ่มประหาร สวรรคต จนถึงการจัดพระราชพิธีพระราชทานเพลิงพระศพแล้วเสร็จ

เรื่องนิพนธ์⁶ มีลักษณะคล้ายเพลงยาวจดหมายเหตุ⁶ ที่เน้นการพรรณนาอารมณ์ร่วมกับการบันทึกเหตุการณ์จริง ซึ่งนิธิ เอียวศรีวงศ์ (2538, น.61-62) ได้ตั้งข้อสังเกตว่าการเขียนเพลงยาวจดหมายเหตุเริ่มมีมาแต่สมัยปลายอยุธยาแล้ว เช่น เรื่องเพลงยาวหม่อมพิมเสน จากนั้นถูกนำมาผสมกับวรรณกรรมนิราศ จึงเกิดเอากลอนมาแต่งนิราศกันแพร่หลาย และด้วยเหตุที่รับเอาจารีตของเพลงยาวจดหมายเหตุไว้ จึงนิยมที่จะต้องพรรณนาระยะการเดินทาง และประสบการณ์ที่ดูเหมือนจริงของการเดินทางผสมกันไปกับการรำพันถึงหญิงคนรัก

การแต่งเรื่องนิพนธ์⁷ จึงสะท้อนถึงความนิยมในการแต่งวรรณคดีประเภทเพลงยาวจดหมายเหตุในสมัยรัตนโกสินทร์ ซึ่งมุ่งบันทึกเหตุการณ์จริง และเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดอารมณ์ความรู้สึก⁷ ซึ่งในที่นี้เป็นความโคกคล้ายที่กวีต้องสูญเสียพระบิดา นับเป็นวรรณคดีโคกคล้ายเรื่องแรกซึ่งแต่งขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 1 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ และจัดเป็นวรรณคดีประเภทใหม่ เพราะวรรณคดีไทยที่เคยมีมาก่อนหน้านี้ไม่มีเรื่องใดที่กล่าวถึงการสวรรคต ความโคกคล้ายและสรรเสริญพระเกียรติคุณมาก่อน

พัฒนาการของวรรณคดีโคกคล้าย

พัฒนาการของวรรณคดีโคกคล้ายสมัยรัตนโกสินทร์ในด้านรูปแบบและเนื้อหาแบ่งเป็น 3 ช่วงตามลักษณะเด่นของวรรณคดีแต่ละยุค ได้แก่ วรรณคดีโคกคล้ายที่แต่งในรัชกาลที่ 1-5 วรรณคดีโคกคล้ายที่แต่งในรัชกาลที่ 6-7 และวรรณคดีโคกคล้ายในแต่งในสมัยรัชกาลปัจจุบัน

⁴ ประสูติแต่เจ้าจอมมารดานักองอี ธิดาสมเด็จพระอุทัยราชา พระเจ้ากรุงกัมพูชา (กรมศิลปากร, 2554, น. 112)

⁵ สมเด็จพระบวรราชเจ้ามหาสุรสิงหนาท (2524, น. 1) ทรงอธิบายว่า เหตุที่เรียกว่าวังหน้า เพราะการจัดลักษณะพยุหยาตราแต่โบราณ พระมหากษัตริย์เสด็จเป็นทัพหลวง พระมหากุปราชเสด็จเป็นทัพหน้า จึงเกิดเรียกพระมหากุปราชว่าฝ่ายหน้า แล้วเลยเรียกที่ประทับว่าวังฝ่ายหน้า หรือเรียกย่อลงมาว่าวังหน้า

⁶ แม้จะแต่งด้วยคำประพันธ์ 4 ชนิด ได้แก่ โคลง กลอน กาพย์ และร่าย แต่ทว่าพระสมุทวริญาณ ก็จัดเรื่องนิพนธ์⁷ ไว้ในหมวด “กลอนเพลงยาว” (มูลนิธิสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา, 2550, น. 240) เนื่องจากเป็นคำประพันธ์หลักของเรื่อง ส่วนโคลง กาพย์ และร่าย มีเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

⁷ ตัวอย่างวรรณคดีเรื่องอื่น เช่น เพลงยาวตีเมืองพม่า ของสมเด็จพระบวรราชเจ้า มหาสุรสิงหนาท เพลงยาวเรื่องพระอาการประชวรของกรมหมื่นอัปสรสุดาเทพของคุณสุวรรณ เป็นต้น

1. วรรณคดีโคลงกลอนที่แต่งในสมัยรัชกาลที่ 1-5

วรรณคดีโคลงกลอนที่แต่งในระยะแรก คือในสมัยรัชกาลที่ 1 ถึงสมัยต้นรัชกาลที่ 5 จำแนกได้เป็น 2 กลุ่มคือ วรรณคดีโคลงกลอนที่แต่งเป็นเรื่องราวเพื่อบันทึกพระราชพิธีและพรรณนาอารมณ์ และวรรณคดีโคลงกลอนขนาดสั้น สำหรับจารึกที่อนุสาวรีย์และจารึกพระรูปสำหรับแจกในงานพระศพ

วรรณคดีโคลงกลอนที่แต่งเป็นเรื่องราว ได้แก่ เรื่องนิพนธ์วังหน้า เรื่องโคลงถวายพระเพลิงพระบรมอัฐิพระเจ้าหลวง เรื่องเพลงยาวเฉลิมพระเกียรติ⁸ และเรื่องโคลงแสดงประวัตินายร้อยตรีพระเจ้าวรวงษ์เธอ พระองค์เจ้าศิริวงศ์วัฒนเดช ทั้ง 4 เรื่องมีลักษณะเด่นที่เหมือนกันคือ เป็นวรรณคดีที่แต่งขึ้นโดยมีจุดประสงค์เพื่อการบันทึกเป็นสำคัญ กล่าวคือ เรื่องนิพนธ์วังหน้า เพลงยาวเฉลิมพระเกียรติ และโคลงแสดงประวัตินายร้อยตรี พระเจ้าวรวงษ์เธอ พระองค์เจ้าศิริวงศ์วัฒนเดช มุ่งบันทึกเหตุการณ์และประวัติบุคคล ส่วนเรื่องโคลงถวายพระเพลิงพระบรมอัฐิพระเจ้าหลวง⁹ มีจุดประสงค์สำคัญเพื่อบันทึกพระราชพิธี คำประพันธ์ที่ใช้ ได้แก่ โคลงสี่สุภาพ กลอนสุภาพ กาพย์ยานี และร่ายสุภาพ วรรณคดีโคลงกลอนในกลุ่มนี้มีคำประพันธ์ยาวมากกว่า 100 บททั้งสิ้น

ส่วนวรรณคดีโคลงกลอนที่เป็นเรื่องขนาดสั้น ทั้งหมดเป็นพระนิพนธ์ของพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมหลวงพิชิตปรีชากร แต่งถวายพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว สำหรับจารึกไว้ที่อนุสาวรีย์และพระรูปสำหรับแจกในงานพระศพ ได้แก่ โคลงทรงแต่งผนิทระรูป พระเจ้าน้องยาเธอ พระองค์เจ้าอนุกรมมณีนันทนโรไชย แจกในคราวงานพระศพ ปีนุ พ.ศ.2420 เรื่องฉันทจารึกอนุสาวรีย์สมเด็จพระนางเจ้าสุนันทากุมารีรัตน์ เรื่องฉันทจารึกอนุสาวรีย์สมเด็จพระเจ้าฟ้ากรมวชิรญาณพรรัตน์ และเรื่องฉันทและโคลงจารึกอนุสาวรีย์พระองค์เจ้าประไพพรรณพิลาศ คำประพันธ์ที่ใช้ ได้แก่ โคลงสี่สุภาพ ภูษณคยาตฉันท และสาลินฉันท

ในระยะแรกนี้ ผู้แต่งจึงเป็นพระประยูรญาติและข้าราชการบริพาร ผู้ใกล้ชิด ส่วนการเผยแพร่ นั้นยังอยู่ในวงจำกัด อาศัยการคัดลอกต่อกันไป ยกเว้นเรื่องโคลงแสดงประวัตินายร้อยตรี พระเจ้าวรวงษ์เธอ พระองค์เจ้าศิริวงศ์วัฒนเดชซึ่งแต่งในช่วงที่มีการตั้งพิมพ์พิมพ์หนังสือแล้ว จึงได้พิมพ์แจกเป็นที่ระลึกในงานพระราชทานเพลิงพระศพ

สำหรับลักษณะเนื้อหาของวรรณคดีโคลงกลอนที่แต่งในสมัยรัชกาลที่ 1-5 มีลักษณะเด่นคือการสรรเสริญพระเกียรติที่สะท้อนแนวคิดแบบเทวราชาอย่างเด่นชัด การบันทึกพระประวัติและพระราชพิธีอย่างละเอียด ร่วมกับการพรรณนาอารมณ์โศกเศร้าอาลัย

เนื่องจากในช่วงต้นรัตนโกสินทร์ เป็นช่วงสถาปนาพระราชอาณาจักรใหม่ กวีจึงต้องการบรรยายพระราชกรณียกิจเพื่อแสดงให้เห็นว่าพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ทรงมีบทบาทสำคัญในการทำนุบำรุงบ้านเมืองทั้งฝ่ายอาณาจักรและพุทธจักรให้ร่มเย็นเป็นสุข โดยบรรยายถึงพระราชกรณียกิจสำคัญต่างๆ เช่น พระปรีชาสามารถด้านการสงคราม ทรงเป็นธรรมราชา

⁸ คุณพุ่มแต่งถวายพระมหากษัตริย์สองรัชกาล คือ พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว และพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว

⁹ แม้ว่าเรื่องนี้ จะกล่าวถึงการจัดงานพระเมรุมาศของสมเด็จพระปฐมบรมมหาชนกใน พ.ศ. 2339 ในสมัยรัชกาลที่ 1 แต่พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมหมื่นศรีสุนทร ทรงนิพนธ์เรื่องนี้ใน พ.ศ. 2352 ในสมัยรัชกาลที่ 2 (พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระนราธิปประพันธ์พงศ์, 2470, น. 1-3)

ทรงเมตตากรุณาต่อไพร่ฟ้าประชาชน ใฝ่พระทัยในการทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา และพระราชทานพระราชทรัพย์เพื่อสาธารณกุศล ตลอดจนทรงส่งเสริมการค้าพาณิชย์และความสัมพันธ์กับต่างประเทศ

ในเรื่องนิพนธ์วังน้า กวีกล่าวถึงพระราชกรณียกิจของสมเด็จพระบรมราชเจ้า มหาสุรสิงหนาทในด้านการรบเป็นสำคัญ เนื่องจากในสมัยรัชกาลที่ 1 ไทยยังมีสงครามติดพันกับพม่าหลายครั้ง โดยกล่าวว่าพระองค์เป็นผู้กอบกู้บ้านเมือง พระเดชานุภาพเป็นที่เกรงขามของนครอื่นๆ ทรงมีชัยชนะเหนือพม่าในการศึกที่สำคัญคือ ครั้งศึกเมืองมะริด ทวาย และตะกั่วทุ่งตะกั่วป่า

แต่ปางหลังครั้งมฤตพิตทวาย
พระบารเมศเลิศล้ำไม่หาถึง
คือพระราชกุศลมาดลจร

.....
ครั้นพม่าตีสงขลาลงได้
ถึงปาดลันตแตกยับยั้งปรา
จึงถวายสารมาทูลแถลง
ยกพยุหยาตราคลาจร

แทบจะหมายตะนาวไฉ่ไฉ่วงกร
ทั้งทรงรำพึงผลบำเพ็ญสอน
สมสมรเทวมิ่งวิมานทอง

.....
แล้วรุกไล่ตะกั่วทุ่งตะกั่วป่า
ก็หนีล่าทัพถอยไม่ต่อกร
ครั้นทรงแจ้งในศุภอักษร
คืนนครได้ด้วยพระบารมี

(พระองค์เจ้าหญิงกัมพูฉัตร, 2543, น.29, 46)

ใน เรื่องเพลงยาวเฉลิมพระเกียรติ คุณพุ่มตั้งใจพรรณนาพระราชกรณียกิจด้านการทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา โดยกล่าวถึงการบำเพ็ญพระราชกุศลและการสร้างวัดของพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว

สร้างพระราชกุศลชนครโล
จนดินน้ำกัมปนาทธาตุกระสิน
ธูการตั้งลักรเสรีญกระษัตรา
ทรงสถาปนาการวิหารหลวง
ที่ชำรุดทรุดสลับหายหักพัง

โปรดสิ่งไรไม่ตัดเท่าศรัทธา
พื้นแผ่นดินดั่งจะร้อนแซ่ช่องสา
แต่ปราบดาเบ็ดเสร็จไหวเจ็ดครั้ง
ทุกกระทรงเสร็จสมอารมณ์หวัง
ถึงกระทั้งหกลีบห้าพระอาราม
(คุณพุ่ม, 2464, น.22)

นอกจากนี้ยังกล่าวถึงพระปรีชาสามารถของพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวว่า ทรงมีความรู้ภาษาอังกฤษ ภาษามอญ คัมภีร์ไตรเพท ทรงเจริญสัมพันธ์ไมตรีกับชาวตะวันตกหลายชาติ ที่สำคัญคือทรงส่งคณะราชทูตไปประเทศอังกฤษ ซึ่งสะท้อนถึงสภาพสังคมไทยในช่วงที่เริ่มเปิดรับวิทยาการและวัฒนธรรมตะวันตก

ทรงรู้จักอักษรฝ่ายฝรั่ง
ทราบภาษาอักษรมอญรามัญ
ทุกเขตแดนแสนสวาทิบาทพิตร
คือทวีปเขินตอรอบริวาร
โรที่เคียงเวียงวังฝรั่งเศส
รณพน้ำต่าบลชลลสา
โดยปัญญาบารมีนรินทรฤทธิ์
แผ่ไมตรีมีพระทัยรักใคร่กัน
คือแผ่นดินปิ่นสมมุติอยู่ยุค
เป็นเมืองมิตรกับพระวิศตอริยา

เป็นพระคลังไตรเพททุกเขตจรณ
เสวยสวรรคยาเพ่งบำเพ็ญทาน
จนอังกฤษพระราชาสุธาสถาน
พรมแดนด้านโดยนครอุดรกา
พุทธเกตอเมรักกันคันทา
ข้ามสุทธากรุงไทยไปไกลครัน
บาทพิตรภูวเรศครองเขตชั้น
จนกำปั่นกลไฟได้ไปมา
อดุลยเดชดวงกระษัตริย์มีนาคา
ไทยสุธาขึ้นแซมแจ่มจำเรียม
(คุณพุ่ม, 2464, น.29)

อนึ่ง ในการสรรเสริญพระเกียรติพระมหากษัตริย์ในวรรณคดีโคกาลัยยุคต้นรัตนโกสินทร์ กวีจะแสดงความเชื่อเรื่องเทวราชาอย่างเด่นชัด โดยการออกพระนามว่าทรงเป็นพระนารายณ์ อวตาร และกล่าวถึงเหตุมหัศจรรย์ต่างๆ ที่แสดงถึงพระบุญญาบารมี หรือเพื่อแสดงให้เห็นว่าทรงเป็น สมมติเทพ ดังนั้นเมื่อสวรรคตจะกลับคืนสู่ทิพยภาวะดังเดิม¹⁰ เช่น กวีได้บรรยายถึงกลางบอกเหตุ หลายประการที่เกิดขึ้นในช่วงที่สมเด็จพระบวรราชเจ้า มหาสุรสิงหนาท สวรรคต เกิดเมฆหมอกมัว ปกคลุมพร้อมพายุฝน เกิดเสียงอัมภรรย์ เมื่อสวรรคตแล้วก็มีพระมาตุลีเชิญเวษยันต์มหาปราสาท มารับไปสวรรค

ประทุมเกตุอาภางดั่งสีทอง
เมฆหมอกออกมัวไปทั่วทวีป
ฟ้าดินวิปริตเห็นผิดแปร
ทั้งโพยมก็พยับพยุฝน
สุณีพาดอากาศก้องลำเนียง
วายุพาพัดปาริกชาติ
เสวตรฉัตรหักยับระย้ายล

แสงส่องยลปลาดไม่อาจแล
พิรุณรีบโปรยกระสินธุ์กระแ
ที่นี้แน่แล้วพระจอมกระหม่อมเวียง
ดูถูกขบเทเวศร์ถวายเป็น
ดั่งเบรื่องเบรื่องฟ้าลั่นคำรามรณ
ก็พิณาคพิงรณไม่ตั้งต้น
ฤาเทพดลบันดาลฟ้ามาเชิญ

.....
ครั้นเสร็จสั่งพอได้พิไชยฤกษ์
มาตุลีชักรถออกจากแดน
ลูกยืนแว่ววาทกรรมประหวั้นเสียง
แต่ยลเวษยันต์นั้นลอยโพยม

.....
บายเบิกบุษบกอมรแสน
เทวเนนเณรลั่นกลองประโคม
ลำเนียงเพียงพิณพาทย์อมรโณม
คะครึกโครมแตรสังข์ทั้งวิมาน

(พระองค์เจ้าหญิงกัมปบุษณรพี, 2543, น.17,22)

¹⁰ แนวความคิดเช่นนี้เริ่มปรากฏมาตั้งแต่ในพระราชพงศาวดารกรุงศรีอยุธยาซึ่งนิยมนำทฤษฎีอวตารและปรากฏการณ์ เหนือธรรมชาติมาอธิบายเพื่อเสริมสร้างและรองรับอำนาจของสถาบันกษัตริย์ (อุษณิ ธงไชย, 2540, น.16)

ในเรื่องเพลงยาวเฉลิมพระเกียรติ คุณพุ่มก็กล่าวว่าพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวเสด็จคืนกลับไปเสวยทิพย์สมบัติในเมืองสวรรค์ โดยมีเทวดาอารักษ์มาแสดงเหตุอัศจรรย์ให้เห็นเช่นกัน

ให้อารักษ์รุกรขมุลอาดูยเดช	แสดงเหตุโดยดั่งสังสรเสริญ
ว่าเทวัญหรรษาบุชาเชิญ	ระเห็จเห็นเวหนภาลัย
ไปชมชั้นสวรรค์รางค์สุรางค์รีน	กว่าหมื่นแสนโกฏิล้านควานไสว
ตั้งเครื่องทิพสุธาพวงมาลัย	เพลินพระทัยในสถานพิมานทอง
ทุกกระทรวงห้วงโยาลัยบาท	มิได้ขาดชลเนตรทวาทมทอง
ควรที่จักหักอารมณ์อย่าตรมตรอง	ท่านไปครองเขตคั่นสวรรค์
	(คุณพุ่ม, 2464, น.26)

วรรณคดีโคกาลัยยังมีความสำคัญในการบันทึกพระราชประวัติและพระราชพิธีอีกด้วย เช่น จารึกที่อนุสาวรีย์ต่างๆ จะระบุวันประสูติและวันสวรรคตหรือสิ้นพระชนม์ หากเป็นเรื่องยาว เช่น โคลงแสดงประวัตินายร้อยตรี พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าศิริวงศ์วัฒนเดช กวีกล่าวถึงพระประวัติตั้งแต่ประสูติ การเสด็จไปศึกษาที่ประเทศเยอรมนี การประพวร สิ้นพระชนม์ และอัญเชิญพระศพกลับสยามจนจัดงานพระศพแล้วเสร็จ หรือวรรณคดีที่มีจุดประสงค์ในการแต่งเพื่อบันทึกพระราชพิธีสำหรับเป็นแบบแผนอ้างอิงในภายหลัง เช่น โคลงถวายพระเพลิงพระบรมอัฐิพระเจ้าหลวง จะให้ความสำคัญในการบันทึก เรียบเรียงรายละเอียดของพระราชพิธีอย่างเป็นขั้นตอนโดยลำดับ ตั้งแต่การสร้างพระเมรุมาศจนถึงลอยพระอังคาร

ตัวอย่างจากเรื่องฉันทจารึกอนุสาวรีย์สมเด็จพระนางเจ้าสุนันทากุมารีรัตน์ บันทึกวันประสูติว่า ทรงพระราชสมภพเมื่อวันเสาร์ เดือน 12 แรม 12 ค่ำ โทศก และสวรรคตเมื่อวันจันทร์ เดือน 7 แรม 8 ค่ำ ปีมะโรง โทศก ดังนี้

พระนางเจ้าเสด็จเนา	ณโลกนี้ณปีสวา
ดิถีโททสวา	รเสาร์กัตติกามาศ
ทวาทัสสตาเสส	ทวิทศทวิชาติ
ทวิศกและศักราช	ประสูติสืบพระชนมาน
พระนางเจ้าเสด็จเนา	ณโลกนี้กำหนดนาน
นพาทศพรชกาล	กำหนดแล้วครโลสวรรค
ณวันจันทร์เดือนเจ็ด	ดิถีแปดมะโรงวราช
ทวิศกและพันพร	ษสองร้อยกำหนดมิ
จตุทศทวิเส	สศักราชประจำปี

(พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมหลวงพิชิตปรีชากร, 2472, น.75)

ตัวอย่างจากเรื่องโคลงถวายพระเพลิงพระบรมอัฐิพระเจ้าหลวง บรรยายขบวนแห่อัญเชิญพระบรมสารีริกธาตุไปสมโภชยังบริเวณพระเมรุมาศ มีสมเด็จพระสังฆราชประทับในพระวอสีวิกา ประพรมน้ำพระพุทธมนต์เพื่อเป็นสิริมงคล

พระธาตุชินไ้ใส่	โกษฐ์ทอง
ลายกุดั่นพรรณเรื่องรอง	รุ่งเร้า
เนาในรถลายอง	ยคย้ง
วิลาศคลาศคลาเต้า	ไต่ท้องถนนหลวง
สมเด็จพระสังฆราชเจ้า	เปนปฐม
เจ้าคุณอนุกรม	ใหญ่่น้อย
ทรงลีพิกาสม	โสภาค
คาชูปชลมนต์ย้อย	สลัดล้าเงันตราย

(พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมหมื่นศรีสุเรนทร์, 2512, น.19)

ส่วนเนื้อหาที่เป็นการพรรณนาอารมณ์ความรู้สึก มีทั้งที่เป็นการพรรณนาอารมณ์ส่วนตัวของกวี และกล่าวในฐานะตัวแทนของประชาชนที่ต้องสูญเสียบุคคลสำคัญ แสดงถึงแนวความคิดว่าการแต่งวรรณคดีโคลงกลอนเป็นการบันทึกอารมณ์ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการสวรรคตของพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ โดยถือว่าเป็นความสูญเสียของชาติมีมาแต่ต้นกรุงรัตนโกสินทร์ ดังตัวอย่างจากเรื่องนิพนธ์วังน้า ที่กล่าวพรรณนาถึงความเสียใจของราษฎรเมื่อสมเด็จพระบวรราชเจ้า มหาสุรสิงหนาทสวรรคตว่าต่างพากันร้องไห้เสียงแซ่แซ่

ประโคนฆ้องกลองลั่นปี่ชวา	ฝูงประชาโศกแซ่สำเนียงพล
เห็นเกณฑ์แห่แลตามความวิโยค	ว่าไอ้โลกย์แล้วจะไม่จำเริญผล
จะนองเนตรเทวศทำฝ้ายคล	ราษฎรร้อนร่ำทุทุกเวลา

(พระองค์เจ้าหญิงกัมพูชนัตร, 2543, น.27)

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า วรรณคดีโคลงกลอนในระยะแรกมีทั้งที่จดบันทึกลงสมุดไทย จารึกที่อนุสาวรีย์ และพิมพ์เป็นหนังสือแจกเป็นที่ระลึกในงานพระศพ กวีใช้รูปแบบคำประพันธ์หลากหลายชนิด แต่ก็ยังเผยแพร่ในวงจำกัดเฉพาะกลุ่มบุคคลในราชสำนักเท่านั้น ส่วนเนื้อหาที่เป็นลักษณะเด่นของวรรณคดีโคลงกลอนยุคนี้คือการบันทึกรายละเอียดเหตุการณ์และรูปแบบพระราชพิธี อีกทั้งยังสะท้อนถึงอิทธิพลของคติเทวราชาที่สืบเนื่องมาจากสมัยอยุธยา

2. วรรณคดีโคลงกลอนที่แต่งในสมัยรัชกาลที่ 6-7

ในรัชกาลที่ 6 จนถึงก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง นับเป็นยุคที่วรรณคดีโคลงกลอนแพร่หลายอย่างรวดเร็ว เนื่องจากปัจจัยสำคัญคือ ความเจริญด้านการศึกษาและการพิมพ์ ด้วยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวมีพระราชดำริว่าการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาชาติ จึงทรงวางรากฐานการศึกษาอย่างเป็นขั้นตอน เริ่มจากโปรดเกล้าฯ ให้ตั้งโรงเรียนขึ้นในพระบรม

มหाराชาวัง จากนั้นจึงให้ตั้งโรงเรียนมูลศึกษาหรือโรงเรียนสามัญศึกษาขึ้นในวัดทั่วพระนครและภูมิภาค และใน พ.ศ. 2442 โปรดเกล้าฯ ให้ตั้งโรงเรียนฝึกหัดข้าราชการพลเรือน ซึ่งต่อมาได้พัฒนาเป็นจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ยุพร แสงทักษิณ, 2546, น.21-45)

เมื่อถึงสมัยรัชกาลที่ 6 ราษฎรทั่วไปเริ่มอ่านออกเขียนได้มากขึ้น ความต้องการซื้อหนังสืออ่าน จึงเป็นปัจจัยส่งเสริมให้เกิดการตั้งโรงพิมพ์เพื่อพิมพ์หนังสือขาย ประกอบกับพระบรมวงศานุวงศ์หลายพระองค์ที่ไปศึกษาต่างประเทศเริ่มกลับมารับราชการ และได้นำรูปแบบวรรณกรรมตะวันตกมาเผยแพร่ เช่น การทำหนังสือพิมพ์ การเขียนบทความ เรื่องสั้น นิยาย (สุพรรณิ วราพร, 2516, น.61) ทำให้การพิมพ์และหนังสือพิมพ์ในช่วงเวลานั้นเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว ประกอบกับพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวโปรดการประพันธ์ ทรงส่งเสริมการพิมพ์และการทำหนังสือพิมพ์อย่างเต็มที่ มีหนังสือพิมพ์และนิตยสารหลายฉบับ เช่น ดุสิตสมิต ประดูใหม่ ศัพท์ไทย ไทยเขษม เสนาศึกษาและแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย ดุทอง ฯลฯ จึงทำให้เกิดการแข่งขันกันเจ้าของนิตยสารและหนังสือพิมพ์ต่างเพิ่มความนิยมและยอดขายด้วยการชักชวนให้ผู้อ่านเขียนเรื่องมาลง โดยให้ค่าตอบแทน โดยเฉพาะร้อยกรองได้รับความนิยมมาก และต้องมีนิตยสารและหนังสือพิมพ์สมัยนั้นเสมอ (สยามพิมพ์การ: ประวัติศาสตร์การพิมพ์ในประเทศไทย, 2549, น.216) ทำให้วรรณคดีโคลกาลัยมีช่องทางเผยแพร่สู่สาธารณชน และมีการแต่งมากกว่าในอดีต

ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งคือ การสวรรคตของพระมหากษัตริย์และการสิ้นพระชนม์ของพระบรมวงศานุวงศ์สำคัญหลายพระองค์ ได้แก่ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระศรีพัชรินทราบรมราชินีนาถ สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ เจ้าฟ้าจักรพงษ์ภูวนาถ กรมหลวงพิษณุโลกประชานาถ สมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมหลวงชุมพรเขตอุดมศักดิ์ สมเด็จพระปิตุจฉาเจ้าสุทธานามารศรี พระอัครราชเทวี สมเด็จพระราชปิตุลาบรมพงศาภิมุข เจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์ กรมพระยาภาณุพันธุวงศ์วรเดช สมเด็จพระมหิตลาธิเบศร อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก โดยเฉพาะในครั้งที่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวสวรรคต ก่อให้เกิดความโศกเศร้าใหญ่หลวงในหมู่ปวงชนชาวไทย เป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้กวีและราษฎรจากที่ต่างๆ พร้อมใจกันส่งบทประพันธ์มาลงหนังสือพิมพ์เพื่อร่วมแสดงความอาลัยถวาย สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาดำรงราชานุภาพ (2516, น.7) ทรงเล่าว่า เจ้าของหนังสือพิมพ์ที่สามารถแต่งกลอนเองได้ก็แต่งกลอนแสดงความอาลัย ส่วนผู้ที่แต่งไม่ได้หรือประสงค์จะเป็นสำนวนที่วิเศษขึ้น ก็ไปขอร้องกวีที่ตนนับว่าสำนวนดีช่วยแต่งลงในหนังสือพิมพ์ของตน หรือตั้งรางวัลประกวดสำนวนก็มี

ในสมัยรัชกาลที่ 7 หลังจากมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์เป็นระบอบประชาธิปไตย คณะราษฎรเข้ายึดอำนาจบริหารราชการแผ่นดิน สถานการณ์ทางการเมืองของประเทศผันผวนอย่างมาก พระบรมวงศานุวงศ์ชั้นสูงถูกควบคุมและยึดทรัพย์สินส่วนพระองค์ เช่น สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ เจ้าฟ้าบริพัตรสุขุมพันธุ์ กรมพระนครสวรรค์วรพินิต ถูกคณะราษฎรยึดวังบางขุนพรหมแล้วทูลเชิญให้เสด็จออกนอกประเทศ (หม่อมเจ้าพูนพิศมัย ดิศกุล, 2546, น.104-105) พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมขุนชัยนาทนเรนทรถูกจับกุมด้วยข้อหาหมิ่นพฤตกรรมเป็นกบฏ และถูกนำไปคุมขังที่เรือนจำบางขวาง แม้แต่พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวก็ทรงถูกกล่าวหาว่ามีส่วนเกี่ยวข้องในการวางแผนการที่จะล้มล้างรัฐบาล และถูกฟ้องร้องให้ชดใช้เงินคืนแก่กระทรวงการคลัง (วิมลพรรณ ปิตธวัชชัย, 2553, น.176, 189) ด้วยเหตุนี้วรรณคดี

โคกาลัยจึงอยู่ในภาวะชบเซาด้วยสถานการณ์ทางการเมือง เมื่อพระบรมวงศานุวงศ์สวรรคตหรือสิ้นพระชนม์ ในหนังสือพิมพ์รายวันจะลงเพียงข่าวสั้นๆ เท่านั้น¹¹ โดยไม่มีการประพันธ์บทร้อยกรองแสดงความอาลัยแต่อย่างใด

ในด้านรูปแบบ วรรณคดีโคกาลัยในยุคนี้ส่วนใหญ่เป็นบทประพันธ์ที่พิมพ์ในหนังสือพิมพ์และวารสาร จึงมีรูปแบบที่สั้นลงเพื่อให้พอเหมาะกับพื้นที่ที่ลงพิมพ์ มักมีความยาวประมาณ 10-20 บท อีกส่วนหนึ่งเป็นบทประพันธ์สำหรับติดพวงมาลา และกระถางดอกไม้ สำหรับสักการะพระศพ ซึ่งยาวประมาณ 1-2 บท ส่วนคำประพันธ์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด ได้แก่ โคลงสี่สุภาพ ฉันท์ชนิดต่างๆ และกลอนสุภาพ

ส่วนเนื้อหาที่เป็นลักษณะเด่นของวรรณคดีโคกาลัยในยุคนี้คือ การสรรเสริญพระเกียรติจะเน้นที่พระปรีชาสามารถ พระประวัติด้านการศึกษา พระราชกรณียกิจในการพัฒนาชาติบ้านเมืองด้านต่างๆ การคร่ำครวญที่แฝงหลักธรรมทางพุทธศาสนา และการบันทึกพิธีกรรมหรือเหตุการณ์เพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง ดังนี้

ในสมัยรัชกาลที่ 6 และ 7 นอกจากพระมหากษัตริย์สองพระองค์คือ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวและพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวสวรรคต พระบรมวงศานุวงศ์ที่สิ้นพระชนม์ส่วนใหญ่เป็นพระราชโอรสและพระราชธิดาในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวซึ่งทรงได้รับการศึกษาจากประเทศตะวันตก¹² และเสด็จกลับมารับราชการในกรมกองต่างๆ เป็นกำลังสำคัญในการบริหารราชการแผ่นดิน การร่ำพันถึงพระมหากษัตริย์คุณของพระมหากษัตริย์ที่สวรรคตและพระบรมวงศานุวงศ์ที่สิ้นพระชนม์ในวรรณคดีโคกาลัยในยุคนี้ จึงสะท้อนให้เห็นพระราชภารกิจของพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศให้เจริญรุ่งเรือง ทั้งด้านการปกครอง เศรษฐกิจ สังคม การค้าพาณิชย์ กฎหมาย การคมนาคม และระบบสาธารณูปโภคต่างๆ ดังตัวอย่าง

ในเรื่องกลอนสุภาพของพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระนราธิปประพันธ์พงศ์ สรรเสริญพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวว่า ทรงพัฒนาลายให้มีความเจริญก้าวหน้าทัดเทียมอารยประเทศ ด้านการคมนาคมมีทั้งรถม้า รถราง รถยนต์ รถไฟ เรือไฟ มีไฟฟ้า การค้าพาณิชย์เจริญก้าวหน้า ด้านการสื่อสารมีโทรเลข โทรศัพท์ ไปรษณีย์ มีโรงเรียน โรงพยาบาล และระบบสุขภาพ

¹¹ ตัวอย่างเช่น หนังสือพิมพ์ประชาชาติ (12 ธันวาคม 2478, น. 1) ลงข่าวสั้นว่าสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระสวัสดิ์วัฒนวิเศษ สิ้นพระชนม์ที่เมืองปิ่นทอง ตอนกลางคืนวันที่ 8 ธันวาคม ด้วยอาการเส้นพระโลหิตแตก

¹² เช่น พระเจ้าลูกยาเธอ พระองค์เจ้าจิรประวัติวรเดช (จอมพล กรมหลวงนครไชยศรีสุรเดช) ทรงศึกษาวิชาทหาร ณ ประเทศเดนมาร์ก พระเจ้าลูกยาเธอ พระองค์เจ้าอาภากรเกียรติวงศ์ (พลเรือเอก กรมหลวงชุมพรเขตอุดมศักดิ์ ร.น.) ทรงศึกษาวิชาการ ณ มหาวิทยาลัยออกซฟอร์ด และวิชาทหาร ณ โรงเรียนนายร้อยแซนเฮิร์สต์ ประเทศอังกฤษ สมเด็จพระเจ้าลูกยาเธอ เจ้าฟ้าจักรพงษ์ภูวนาถ (จอมพล สมเด็จพระเจ้าฟ้า กรมหลวงพิษณุโลกประชานาถ) ทรงศึกษาวิชาการทหาร ณ โรงเรียนมหาดเล็กหลวง (โรงเรียนนายร้อยทหารบก) ในราชสำนักพระเจ้าซาร์นิโคลัสที่ 2 แห่งรัสเซีย (วงเดือน นาราลัจ จมพุนทุ นาสิริรักษ์ และสุวรรณ ลัจจวิรวรรณ, 2553, น.229-230)

สร้างถนนสถลสถานโอฬารตา
มีรถไฟเรือไฟคอมไฟฟ้า
โรงเรียนโรงสีไฟใช้จักรกล
โทรเลขโทรศัพท์ไปรษณีย์
โรงเรียนโรงพยาบาลทานชอบธรรม

มีรถม้ารถรางรถยนต์
อุดหนุนพาณิชย์ปรือ่องประเทืองผล
ห้างร้านกลั่นสินค้าหาประชาชน
สะดวกตีพุดจาเพลาลั่น
ตระเวนกันโทษาสุขาภิบาล

(พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระนราธิปประพันธ์พงศ์, 2468, น.1-6)

พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมหลวงราชบุรีดิเรกฤทธิ์ ทรงจบการศึกษาด้านกฎหมาย ทรงรับราชการเป็นเสนาบดีกระทรวงยุติธรรมและกระทรวงเกษตร

ไอ้องคะทรงพระคุณะสร
สามารถฉลาดพิริยไพ
เปนดุกพระปลุกพินิตศาสตร์
เลี่ยมเนติบัณฑิตะชำนาญ
เสนาบดีวิสิฐอุต
ดำเนินเจริญสมยะทัน
เสนาบดีกิจเกษตร
กฎเพื่อผดุงณกสิกา

พอนันต์อเนกนัย
บุลเพียบพิชาการ
กิจราชบำรุงศาล
นิติแมนมนุธรรม
มะณยุติธรรมอัน
เพราะธเกื้อประกอบมา
ธก้เจตนาปรา-
รประกอบกำไรงาม

(คณะผู้จัดทำหนังสือดุสิตสมิต, 2535, น.81-82)

พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมหมื่นไชยาครีสุริโยภาส ทรงจบการศึกษาจากประเทศยุโรป และทรงกลับมารับราชการช่วยแบ่งเบาพระราชภารกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

เธอได้เสด็จถึง
ศึกษาวิชาจาง
เล็ริจศิลปะศึกษา
ผู้ทรงสยามรัช

ณ ยุโรปประเทศทรง
มนะเพื่อประโยชน์รัฐ
ธ ก็มุ่งบำเรอกษัตริย์
ชะลิมามิหน่ายแห่ง

(คณะผู้จัดทำหนังสือดุสิตสมิต, 2539, น.178)

สำหรับการบันทึกเหตุการณ์หรือพระราชพิธีการจัดงานพระเมรุ กวีจะเลือกกล่าวถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ตนเห็นว่าสำคัญ หรือเลือกพรรณนาพระราชพิธีเพียงบางส่วน เนื่องจากในยุคนี้อารยณคดีโคกาลัยพิมพ์ในหนังสือพิมพ์เป็นส่วนใหญ่ จึงแต่งไม่ยาวมากนัก เช่น

ตัวอย่างจากแหล่งเทศน์มหาพน กล่าวเรื่องสวรรคต พระสงฆ์ซึ่งเป็นผู้แต่งตั้งได้เลือกเล่าเหตุการณ์หลังรัชกาลที่ 5 เสด็จสวรรคต โดยบรรยายภาพในขบวนแห่พระบรมศพจากพระราชวังดุสิตไปตามถนนราชดำเนินเข้าสู่พระบรมมหาราชวัง เมื่อขบวนแห่ผ่านไปทางใด ประชาชนที่มาเฝ้ารับเสด็จก็พากันร้องไห้ ดังนี้

พอจัดเสร็จสำเร็จการ
แล้วเชิญขึ้นสู่ราชยาน
ออกเตรินำหน้าใต้ฝ่าล่อง
สะโลมาศออกคลาดเคลื่อน
มีข้อบังคับกำกับให้เดิน
ถัดลงมาทหารเตร
เขาเป่าคล่องดูว่องไว
ถัดลงมาทหารปืนใหญ่
มีเตรินำประจำกอง
ถึงเป่าบรรเลงเป็นเพลงฝรั่ง
ให้อัดอัดอันตันอุรา

เชิญสู่สถานพระโขนงทอง
พร้อมด้วยทหารเป่นหมวดกอง
มาตามท้องถนนราชดำเนียร
ดูกล่นเกลื่อนไม่ขัดเขิน
มิให้ก้าวเกินกำหนดไป
เป่ากันแซฟังเสียงใส
เป่นเพลงอาไลยใต้ฝ่าล่อง
วางจิ้งหะไว้เป่นช่องช่อง
เสียงกึกก้องไปตามมรรคา
เมื่อใครได้ฟังแสนเลียวโลมา
แล้วต่างโคกาน้ำตานอง

(แหล่งเทศน์มหาพนกล่าวเรื่องสวรรคต, 2468, น.61-64)

คณะผู้จัดทำหนังสือแมคเอชิน วัฒนาวิทยา บันทึกไว้ว่าสถานที่ราชการและกงสุลต่างประเทศได้ปิดทำการเพื่อแสดงความอาลัยถวายสมเด็จพระศรีพัชรินทราบรมราชินีนาถ ดังนี้

ตำแหน่งราชกิจฉนวน
ต่างปิดที่ว่าการ
กงสุลทูตรัฐบาล
แสดงนอบเคารพเจ้า
สงบสิ้นเอิกเกริกนี้
ถวายพระพันปีสวรรค
พระเกียรติพระคุณอัน
อนกนิกรทุกชั้น

ในสยาม
โคกเศร้า
ไวทุกข์ พร้อมเฮย
นอบท้าวเขตรแขวง
ชั่ววัน หนึ่งนา
คตนั้น
ยงยั้ง พระฤ
นอบเกล้ากำศรวล

(แมคเอชิน วัฒนาวิทยา (จดหมายเหตุแสงอรุณ) เล่มที่ 25 ฉบับที่ 8 (พฤศจิกายน 2462), น.399-400)

ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าเหตุที่ในยุคนี้การบันทึกลดความสำคัญลง เนื่องจากทางราชการมีการประกาศหมายกำหนดการลงในหนังสือราชกิจจานุเบกษา ซึ่งระบุวันเวลาและขั้นตอนในการจัดงานพิธีเกี่ยวกับพระบรมศพหรือพระศพอย่างครบถ้วน ด้วยเหตุนี้จึงไม่มีจำเป็นต้องบันทึกพระราชพิธีอย่างละเอียดเป็นแบบแผนเหมือนครั้งต้นกรุงรัตนโกสินทร์ แต่ก็จะเลือกกล่าวเฉพาะเรื่องที่ตนเห็นว่าน่าสนใจหรือควรบันทึกไว้

ส่วนการพรรณนาความโศกเศร้านั้น หลังจากพรรณนาความทุกข์และความอาลัยแล้ว กวีมักชี้ให้เห็นลัทธิธรรมว่า ทุกชีวิตล้วนอยู่ในกฎแห่งไตรลักษณ์ซึ่งต้องแตกดับไปตามสามัญลักษณะสุดที่ผู้ใดจะหลีกเลี่ยงไม่ได้ นับเป็นลักษณะเด่นของวรรณคดีโศกาลัยในยุคนี้ ตัวอย่างเช่น

สมเด็จพระมหาพิชัยเจ้า อุดมเดชวิกรม พระบรมราชชนก ทรงพระปรีชาสามารถในด้านการแพทย์ แต่ก็ไม่อาจพ้นพญามัจจุราช ทุกชีวิตก็ต้องเป็นไปตามกฎของอนิจจังและอนัตตา

และเพราะรู้กะไรจึง
 ภัยมะจจุมารกล
 ทุจริตต์มิดิปลูก
 คตินามมนุษย์แฝง
 บมิให้ประสบบมัจ
 สุกโสติธิประโยชน์โกย
 ณะแหละซึ่งจะเป็นไป
เพราะอนัตตต่อนิจจมวล

จะมีพึงคะนึ่งผล
 เกะกะก้าวและร้าวแรง
 และทนต์นอมแปลง
 ปฏิสนธิตลโดย
 จุพยัสน์พะยุงโปรย
 กิติก้องณกาลควร
 บมิได้และไม่ผวน
 ผลธรรมะดาถึง
 (สุภาพบุรุษ เล่มที่ 9 (ตุลาคม 2472), น.ข-ง)

กวีกล่าวรำพันความโศกเศร้าถึงสมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส และสรุปว่าชีวิตมนุษย์ทุกรูปนามต้องแตกดับ เหลือแต่ความชั่วและความดีให้ประจักษ์ ดังนี้

ฉันใดนะทำมฤตยุมาร
 เต็ดองค์พระสงฆะวระรา-
 กำลังพระศาสนะเจริญ
 กรขวาพระองค์มกุฎราม
 ธรรมชาตีย่อมนิวัตเวียน
ธรรมดาก็ต้องประลัยละลาญ
 ร่างกายมลายชิพิตะดับ
 คุณชั่วและดีประพุดตางาม

อุปประหารชีวาคลา
 ชะติลภทิตราสยาม
 ลุเพชฌัญญุสผลงาม
 วรุปรียาจารย์
 นิจะเปลี่ยนนิพพาน
สละรูปะทุกนาม
 บมิลกลับสภณธตาม
 ลิสถิตเสถียรยง
 (คณะผู้จัดทำหนังสือดุสิตสมิต, 2539, น.33-34)

สรุปได้ว่า วรรณคดีโคกาลัยในสมัยรัชกาลที่ 6-7 ปรับเปลี่ยนรูปแบบให้กระชับขึ้นและมีความแพร่หลายมากขึ้นเนื่องจากปัจจัยด้านการพิมพ์และหนังสือพิมพ์ ผู้แต่งขยายวงจากพระบรมวงศานุวงศ์เป็นข้าราชการ นักหนังสือพิมพ์ และประชาชนทั่วไปที่ต้องการร่วมแสดงความโศกเศร้าอาลัย ด้านเนื้อหามีความสัมพันธ์กับสภาพสังคมและการเมืองการปกครองที่อยู่ในช่วงการปรับเปลี่ยนและพัฒนาประเทศ กวีมุ่งสรรเสริญพระราชกรณียกิจพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ว่าทรงมีบทบาทสำคัญในการบริหารราชการแผ่นดินและพัฒนาชาติให้เจริญรุ่งเรือง และลดสัดส่วนในการบันทึกเหตุการณ์และพรรณนาพระราชพิธีต่างๆ

ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 8 จอมพล ป.พิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรี ได้พยายามโน้มน้าวประชาชนให้เปลี่ยนความคิดเป็นชาตินิยมแทนระบบกษัตริย์ และสร้างภาพให้นายกรัฐมนตรีเป็นผู้นำประเทศ (จิรพร วิทยศักดิ์พันธุ์, 2540, น.242-244) สถานะของพระบรมวงศานุวงศ์ชั้นสูงก็ได้รับผลกระทบตามภาวะการณ์ทางการเมือง หลายพระองค์ต้องประทับอยู่ต่างประเทศจนสวรรคตและสิ้นพระชนม์ ด้วยเหตุนี้วรรณคดีโคกาลัยจึงอยู่ในภาวะซบเซา เมื่อพระบรมวงศานุวงศ์สวรรคตหรือสิ้นพระชนม์ จึงไม่มีการประพันธ์บทร้อยกรองแสดงความอาลัยแต่อย่างใด วรรณคดีโคกาลัยที่แต่งในสมัยรัชกาลที่ 8 มีเพียงบทร้อยกรองติดพวงมาลา ซึ่งคณะครูและนักเรียนโรงเรียนราชินีนำมา

เคารพพระศพ หม่อมเจ้าหญิงพิจิตรจิราภา เทวกุล ผู้อำนวยการโรงเรียนราชินี เป็นบทประพันธ์สั้นๆ กล่าวรำลึกถึงพระคุณในฐานะที่ทรงเป็นอาจารย์ และสมเด็จพระพันวัสสาอัยยิกาเจ้า โปรดเกล้าฯ ให้พิมพ์ไว้ในหนังสืออนุสรณ์งานพระราชทานเพลิงพระศพใน พ.ศ. 2486 เท่านั้น

3. วรรณคดีโคลงกลอนที่แต่งในสมัยรัชกาลปัจจุบัน

หลังจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงขึ้นครองราชย์เมื่อ พ.ศ. 2489 วรรณคดีโคลงกลอนในช่วงต้นรัชกาล ปรากฏเฉพาะที่แต่งถวายพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดล พิมพ์ในหนังสือวรรณคดี¹³ เนื่องจากยังเป็นยุคที่จอมพล ป.พิบูลสงคราม ยังมีบทบาทและอำนาจทางการเมือง จวบจนใน พ.ศ. 2500 มีการปฏิวัติเปลี่ยนแปลงคณะรัฐบาล จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ นายกรัฐมนตรี ได้พยายามสนับสนุนสถาบันกษัตริย์ให้กลับมารุ่งเรืองมั่นคง จนกลายเป็นสถาบันหลักของสังคมไทยอีกครั้งหนึ่ง (วิมลพรรณ ปิตร์วัชชัย, 2553 เล่ม 1, น.345-346; 2553 เล่ม 3, น.133-134)

เมื่อสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี พระบรมราชินีในรัชกาลที่ 7 สวรรคตใน พ.ศ. 2527 การแต่งวรรณคดีโคลงกลอนจึงได้รับการฟื้นฟูขึ้นอีกครั้ง ควบคู่ไปกับการรื้อฟื้นงานพระราชพิธีถวายพระเพลิงพระบรมศพและการก่อสร้างพระเมรุมาศอย่างยิ่งใหญ่ (ม.ร.ว.เน่งน้อย คักดีศรี และคณะ, 2555 เล่ม 2, น.358) โดยเฉพาะใน พ.ศ. 2538 สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี เสด็จสวรรคต และใน พ.ศ. 2551 สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ สิ้นพระชนม์ กวีและประชาชนในจังหวัดต่างๆ ได้พร้อมใจกันแต่งวรรณคดีโคลงกลอนเพื่อแสดงความจงรักภักดีและความกตัญญูต่เวทีจำนวนมาก

ด้านรูปแบบ วรรณคดีโคลงกลอนที่แต่งในรัชกาลปัจจุบัน นิยมแต่งด้วยกลอนสุภาพและโคลงสี่สุภาพ มีความยาวระหว่าง 1-10 บท แต่ส่วนใหญ่ที่ลงพิมพ์ในหนังสือพิมพ์รายวันจะมีความยาว 1-2 บท เผยแพร่ทั้งในสิ่งพิมพ์ เช่น วารสาร หนังสือพิมพ์ และสื่ออื่นๆ เช่น โทรศัพท์ วิดีโอ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ แต่ก็มีแต่งเป็นคำประพันธ์ขนาดยาวด้วยเช่นกัน เช่น หนังสือเรื่องราวสดุดีและพระปิยโสทรเชษฐภคินีซึ่งรัฐบาลเป็นผู้จัดพิมพ์ หรือหนังสือรวบรวมคำประพันธ์ที่หน่วยงานและองค์กรต่างๆ จัดพิมพ์ถวายโดยเสด็จพระราชกุศล

ส่วนด้านเนื้อหานั้น เนื่องจากวรรณคดีโคลงกลอนในยุคนี้เป็นบทร้อยกรองสั้นๆ เนื้อหาส่วนใหญ่จึงมุ่งพรรณนาความรู้สึกโศกเศร้าอาลัย แต่ถ้าเป็นคำประพันธ์ที่มีความยาวมากขึ้น ก็จะพรรณนารายละเอียดเกี่ยวกับพระราชกรณียกิจต่างๆ ซึ่งล้วนแต่เป็นการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของราษฎรให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ส่วนการบันทึกเหตุการณ์และพระราชพิธีนั้นไม่มากนัก เนื่องจากมีการจัดพิมพ์หนังสือหมายกำหนดการงานถวายพระเพลิงพระบรมศพ จดหมายเหตุงานพระบรมศพ และการถ่ายทอดพระราชพิธีผ่านสื่อต่างๆ อย่างแพร่หลาย

อนึ่ง ผู้วิจัยมีข้อสังเกตว่า การพรรณนาความโศกเศร้าในวรรณคดีโคลงกลอนยุคนี้ ได้สะท้อนถึงความรู้สึกผูกพันใกล้ชิด ความจงรักภักดี ความกตัญญูต่เวที และความซาบซึ้งในพระมหากรุณาธิคุณ

¹³ มีพระพิสัยนันทพิทยาภรณ์ เป็นเจ้าของ และหม่อมหลวงจิตติ นพวงศ์ เป็นบรรณาธิการ เป็นหนังสือที่มุ่งสดุดีองค์พระมหากษัตริย์ จึงมักพิมพ์พระบรมฉายาลักษณ์ พระราชนิพนธ์ และบทร้อยกรองสดุดีในโอกาสต่างๆ (อวยพร มิลินทางกูร, 2519, น.121)

ที่ราษฎรมีต่อสถาบันกษัตริย์ อันเป็นผลมาจากการที่พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ทรงอุทิศพระองค์ในการบำเพ็ญพระราชกรณียกิจเพื่อช่วยเหลือประชาชนมาอย่างยาวนาน เมื่อเกิดการสวรรคตหรือสิ้นพระชนม์ จึงสร้างความโศกเศร้าเสียใจอย่างใหญ่หลวงแก่ราษฎรไทย ซึ่งปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนในวรรณคดีโคลงกลอนที่เหล่าพสกนิกรพร้อมใจกันแต่งถวาย ดังตัวอย่าง วรรณคดีโคลงกลอนที่แต่งในวาระที่สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนีสวรรคต และสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ สิ้นพระชนม์ ได้ถ่ายทอดความเศร้าโศกและความจงรักภักดีของประชาชนที่ต่างพากันร่ำร้องให้ ดังนี้

หยาดน้ำตายังรินไหลมิได้ขาด	เหมือนหัวใจของปวงราษฎรนั้นสูญหาย
แม้พระเพลิงหมดสิ้นควันจวนดับ	ราษฎรมิคลายรักภักดีสมเด็จพระศรีนครินทร์
	(เดลินิวส์ (5 มีนาคม 2539), น.1)

สิ้นพระทูลกระหม่อมแก้ว	พระกัลยา
นองพิภพด้วยน้ำตา	อาบด้าว
เหล่าพสกทุกขเวทนา	วายเทวษ
อกแม่พระธรณีร้าว	ลั่นก้องภพไตร
	(ฐานเศรษฐกิจ 28 (6-9 มกราคม 2551), น.1)

ส่วนเนื้อหาที่เป็นการสรรเสริญพระเกียรติ กวักบรยายพระราชกรณียกิจในด้านต่างๆ ที่ช่วยปรับปรุงคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของราษฎร เช่น ด้านการศึกษา ด้านการประกอบอาชีพ การสาธารณสุข ยกตัวอย่างเช่น

การสรรเสริญพระราชกรณียกิจของสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนีด้านการสาธารณสุขว่าโปรดให้แพทย์พยาบาลไปรักษาผู้ป่วยในท้องที่ห่างไกล

เสด็จเยือนเมืองในเส้นทาง	ชายแดนอ้างว้าง
ตำรวจทหารลำเค็ญ	
อีกราษฎรที่ทรงเห็น	ทนทุกข์ยากเข็ญ
เจ็บป่วยขาดแพทย์รักษา	
พระองค์ทรงพระกรุณา	ส่งเคราะห์ประชา
โดยตั้งหน่วยแพทย์พยาบาล	
ด้วยพระองค์ทรงสืบสาน	พระราชปณิธาน
สมเด็จพระบรมราชชนก	
	(ฐะปะนีย์ นาครทรรพ, 2539, น.107)

ด้านการศึกษา พระองค์โปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน โดยเฉพาะตามป่าเขาที่อยู่ห่างไกล เพื่อราษฎรจะได้รับการศึกษาโดยทั่วถึง

ร่างเล็กเล็กอ่อนล้ากลางป่าเขา	แสงแดดเผายังเฝ้าแม่เหงื่อไหล
ภาพลูกหลานคอยยามาแต่ไกล	ยาผู้ให้ไม่คำนึงถึงชาติพันธุ์
ลูกหลานอดทรมานกันดารนัก	ยาวยังรักยาวยังมอบยิ้มพลบขวัญ
ลูกหลานมากยาวยังทุกข์ขึ้นทุกวัน	สิ่งสำคัญการศึกษาอย่าคำนึง
เหล่าโรงเรียน ต.ช.ด. ยาก่อตั้ง	ไม่เคยหวังให้ใครนึกรำลึกถึง
มาวันนี้ไทยผองต้องตะลึง	เสียงอื้ออึงยาพรากเราจากไกล
	นุจรา ธนะภูมิ

(อาทิตย์รายสัปดาห์ 18, 946 (28 กรกฎาคม-3 สิงหาคม 2538), น.4)

ตัวอย่างที่กล่าวถึงพระราชกรณียกิจของสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ว่าทรงจัดตั้งมูลนิธิต่างๆ เพื่อช่วยเหลือราษฎร เช่น มูลนิธิแพทย์อาสา มูลนิธิขาเทียม มูลนิธิเด็กอ่อนในสลัม ด้านการศึกษาทรงส่งเสริมให้นักเรียนไปแข่งขันโอลิมปิกวิชาการที่ต่างประเทศ

“แพทย์อาสา” รักษาราษฎรคลาคลายโคก	ดัววิโยคโรภัยให้หายสูญ
“มูลนิธิขาเทียม” ๖ เกือกูล	สาธารณสุขเพิ่มพูนพัฒนา
“มูลนิธิเด็กอ่อนฯ” อาทรเอื้อ	มั่นคงขาดเหลือสิ่งใดไ้สรรหา
บำบัดทุกข์ทวยยากมานานา	ได้ต่อขาดต่อชีพสุขชีวัน
โอลิมปิกวิชาการทรงหนุนเนื่อง	จนลือเลื่องนักเรียนไทยไปแข่งขัน
ได้รางวัลได้เผยแพร่ได้รู้กัน	ว่าไทยนั้นก็ไม่ด้อยน้อยหน้าใคร

ชลดา เรื่องรักษ์ลิขิต ในนาม วารสารราชบัณฑิตยสถาน
(วารสารราชบัณฑิตยสถาน 33,1 (มกราคม-มีนาคม 2551), น.3)

บทสรุป

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นประวัติความเป็นมาและพัฒนาการของวรรณคดีโคลงตั้งแต่สมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้นถึงปัจจุบันว่า วรรณคดีโคลงเริ่มมีการแต่งในสมัยรัชกาลที่ 1 โดยมีพัฒนาการแนวคิดมาจากเพลงยาวจดหมายเหตุซึ่งเป็นการบันทึก ผลกับแนวคิดกลวิธีของนิราศ และมีหลักฐานปรากฏเป็นเรื่องราวแรกคือนิพนธ์วังนา

การแต่งและเผยแพร่วรรณคดีโคลงมีความสัมพันธ์กับสภาพสังคมและการเมือง โดยสมัยรัตนโกสินทร์ เริ่มแต่งเพื่อบันทึกเหตุการณ์และพระราชพิธี และแพร่หลายในสมัยรัชกาลที่ 6 เนื่องจากการขยายตัวของการศึกษาและการพิมพ์ ก่อนจะซบเซาหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง จนได้รับการฟื้นฟูขึ้นใหม่ในรัชกาลปัจจุบัน

สำหรับพัฒนาการในด้านรูปแบบของวรรณคดีโคลงกลอน มีความหลากหลายทั้งที่เป็นวรรณคดีสำหรับอ่าน ใช้จารึกเป็นอนุสรณ์ที่อนุสาวรีย์และจารึกพระรูปแจกในงานพระศพ และเป็นส่วนหนึ่งของเครื่องสักการะคือใช้ติดพวงมาลาถวายพระศพ ในยุคแรกเริ่มวรรณคดีโคลงกลอนแต่งเป็นเรื่องยาวมีคำประพันธ์นับร้อยบท เพื่อใช้บันทึกพระราชพิธีและเหตุการณ์ แล้วค่อยๆ ลดสั้นลงเพราะส่วนใหญ่พิมพ์เผยแพร่ในหนังสือพิมพ์และนิตยสาร จนเหลือสั้นที่สุดเพียง 1 บทในปัจจุบัน แต่ก็แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของร้อยกรองซึ่งเป็นรูปแบบคำประพันธ์ที่กวีเลือกใช้ถ่ายทอดความโศกเศร้าอาลัยถวายพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ โดยคำประเภทยกย่องสรรเสริญได้รับความนิยมมากที่สุด

ด้านเนื้อหา แม้ว่าในสมัยต้นรัตนโกสินทร์ วรรณคดีโคลงกลอนแต่งขึ้นเพื่อบันทึกเหตุการณ์และพระราชพิธี แต่ก็ค่อยๆ ลดสัดส่วนลงโดยลำดับ คงเหลือเนื้อหาสำคัญที่เปรียบเสมือนหัวใจของวรรณคดีประเภทนี้คือการพรรณนาความโศกเศร้าอาลัยและการสรรเสริญพระเกียรติ เพราะการรู้สึกโศกเศร้าเสียใจเมื่อต้องพลัดพรากจากบุคคลผู้เป็นที่รักย่อมเป็นธรรมดาของมนุษย์ โดยเฉพาะสถาบันกษัตริย์ซึ่งเป็นสถาบันหลักของชาติ เป็นศูนย์รวมจิตใจและเป็นที่ยึดเหนี่ยวพึ่งพิงของราษฎรมาแต่อดีตถึงปัจจุบัน ดังจะเห็นได้จากการสรรเสริญพระเกียรติในวรรณคดีโคลงกลอน ซึ่งสะท้อนถึงพระราชกรณียกิจต่างๆ ที่พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ในราชวงศ์จักรีทรงบำเพ็ญเพื่อชาติบ้านเมืองและประชาชนตลอดมา กล่าวคือในช่วงต้นรัตนโกสินทร์ พระมหากษัตริย์ทรงทำหน้าที่ดูแลความสุขสมบูรณ์ของบ้านเมือง คุ้มครองประชาชนให้พ้นจากข้าศึกศัตรู ทรงทำนุบำรุงทั้งด้านศาสนาและอาณาจักร ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 6-7 พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์มีพระราชกรณียกิจสำคัญในนำวิทยาการจากประเทศตะวันตกมาปรับปรุงพัฒนาบ้านเมืองให้ทันสมัยทัดเทียมอารยประเทศ และในรัชกาลปัจจุบัน พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ทรงดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีความสุข และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมศิลปากร สำนักวรรณกรรมและประวัติศาสตร์. (2554). *ราชสกุลวงศ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพฯ: สำนักวรรณกรรมและประวัติศาสตร์ กรมศิลปากร.
- กองบรรณาธิการสำนักพิมพ์มติชน.(2549). *สยามพิมพ์การ: ประวัติศาสตร์การพิมพ์ในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มติชน.
- กัมพูชฉัตร, พระองค์เจ้าหญิง. (2543). *นิพนธ์วังหน้า*. กรุงเทพฯ: มติชน.
- คณะผู้จัดทำหนังสือดุสิตสมิต. (2529). อนุสสาวรีย์ พระเจ้าน้องยาเธอ กรมหมื่นไชยาครีสุริโยภาส. ใน *ดุสิตสมิต*. เล่ม 2. ฉบับที่ 12-15 (พิมพ์ครั้งที่ 2) (น.177-178). กรุงเทพฯ : มูลนิธิรื้อฟื้นกุฎราชวิทยาลัยฯ.
- คณะผู้จัดทำหนังสือดุสิตสมิต. (2535). อนุสสาวรีย์ พระเจ้าพี่ยาเธอ กรมหลวงราชบุรีดิเรกฤทธิ์. ใน *ดุสิตสมิต*. เล่ม 8. ฉบับที่ 80-92 (พิมพ์ครั้งที่ 2). (น. 81-82). กรุงเทพฯ : มูลนิธิรื้อฟื้นกุฎราชวิทยาลัยฯ.
- คณะผู้จัดทำหนังสือดุสิตสมิต. (2539). อนุสสาวรีย์ สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยา วชิรญาณวโรรส พระมหาสมณะเจ้า. ใน *ดุสิตสมิต*. เล่ม 12. ฉบับที่ 132-143 (พิมพ์ครั้งที่ 2) (น.33-34). กรุงเทพฯ: มูลนิธิรื้อฟื้นกุฎราชวิทยาลัยฯ.
- คณะผู้จัดทำหนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ. (6-9 มกราคม 2551). (สิ้นพระทูลกระหม่อมแก้ว). *ฐานเศรษฐกิจ*, 28, 1.
- คณะผู้จัดทำหนังสือพิมพ์เดลินิวส์. (5 มีนาคม 2539). (ส่งเสด็จสู่ห้วงสรวงสวรรค์). *เดลินิวส์*, 1.
- คณะผู้จัดทำหนังสือพิมพ์สุภาพบุรุษ. (ตุลาคม 2472). อนุสรณ์นิกาย. *สุภาพบุรุษ*, (9), ข-ง.
- คณะผู้จัดทำหนังสือแมคเอชิน วัฒนาวิทยา. (2462). สวรรค์คตแลพระเกียรติยศสมเด็จพระศรีพัชรินทราบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนี พระพันปีหลวง รัชกาลปัตยุบัน. *แมคเอชิน วัฒนาวิทยา (จดหมายเหตุแสงอรุณ)*. 25(8), 399-400.
- คึกฤทธิ์ ปราโมช, ม.ร.ว. (2525). *ลักษณะไทย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- คุณพุ่ม. (2464). *เพลงยาวเฉลิมพระเกียรติ*. พระนคร: โรงพิมพ์โสภณพิพรรฒธนากร.
- จิรพร วิทย์ศักดิ์พันธุ์. (2540). นโยบายวัฒนธรรมของจอมพล ป. พิบูลสงคราม. ใน *ชาญวิทย์ เกษตรศิริ (บรรณาธิการ), จอมพล ป. พิบูลสงครามกับการเมืองไทยสมัยใหม่* (น.228-350). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชลดา เรื่องรักซ์ลิขิต ในนาม วารสารราชบัณฑิตยสถาน. (2551). (ลับเอยลับแล้ว). *วารสารราชบัณฑิตยสถาน*, 33(1), 3.
- ชิต บุรทัต. (สิงหาคม 2466). *สังเขกกา. ศัพท์ไทย*, เล่มที่ 3 ตอนที่ 1, หน้าพิเศษ.
- ฐะปะนีย์ นาครทรรพ. (2539). รัชสรค่อนามัย สาธารณสุข และการแพทย์. ใน *ราชสดุดี สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี* (น.107-114). กรุงเทพฯ: กองวรรณกรรมและประวัติศาสตร์ กรมศิลปากร.
- ดำรงราชานุภาพ, สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยา. (2516). คำนำ. ใน *คำกลอนสรรเสริญ พระบารมี พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์รุ่งเรืองธรรม.

ตำราราชานุกาพย์, สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยา. (2524). *ตำนานวังหน้า*. กรุงเทพฯ : การุณการพิมพ์.

นราธิประพันธ์พงศ์, พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระ. (2468). *กลอนสุภาพของกรมพระนราธิประพันธ์พงศ์*. ใน *คำกลอนสรรเสริญพระบารมี พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ภาคที่ 3*. (น.1-6). พระนคร: โรงพิมพ์โสภณพิพรรฒธนากร.

นราธิประพันธ์พงศ์, พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระ. (2470). *พระประวัติขัตติยภิรมย์ ผู้ทรงนิพนธ์โคลงต่อไปนี้*. ใน *พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมหมื่นศรีสุเรนทร์, โคลงสุภาพทรงพระเมรุพระบรมอัฐิสมเด็จพระเจ้าปฐมบรมมหาชนก* (น. 1-6). พระนคร: โรงพิมพ์ไท.

นิธิ เอียวศรีวงศ์. (2538). *ปากไก่และใบเรือ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด.

นุจรานะภูมิ. (28 กรกฎาคม-3 สิงหาคม 2538). (ร่างเล็กเล็กก่อนลักกลางป่าเขา). *อาทิตย์รายสัปดาห์* 18(946),4.

แน่นน้อย คักดีศรี, ม.ร.ว. และคณะ. (2555). *สถาปัตยกรรมพระเมรุในสยาม เล่ม 2*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรุงเทพ (1984) จำกัด.

ประยอม ชองทอง. (3 มกราคม 2551). (น้ำตาท่วมหัวใจไทยทั้งประเทศ). *แนวหน้า*, 1.

ปัทมาธิประเสริฐกุล. (2557). *เชียงใหม่: ความสำคัญที่มีต่อการสร้างวีรกรรมของสมเด็จพระบรมไตรโลกนาถใน ยวนพ่ายโคลงต้น*. *วารสารสุทธิปริทัศน์*. 28 (85), 283-284.

พิชิตปรีชากร, พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมหลวง. (2472). *ฉันทจำรัสกอนุสาวรีย์สมเด็จพระนางเจ้าสุนันทากุมารีรัตน์*. ใน *ประชุมพระนิพนธ์กรมหลวงพิชิตปรีชากร* (น. 75). พระนคร: โรงพิมพ์โสภณพิพรรฒธนากร.

พูนพิศมัยตฤกุล, หม่อมเจ้าหญิง. (2546). *สิ่งที่ข้าพเจ้าพบเห็น* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: มติชน.

มูลนิธิสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา. (2554). *นามานุกรมพระมหากษัตริย์ไทย*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.

มูลนิธิสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา. (2550). *นามานุกรมวรรณคดีไทย*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.

ยุพร แสงทักษิณ. (2546). *ยิ่งยศพระปียมหาราชเรื่อง โลกซ้อง สดุดี*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

วงเดือน นาราลัจจ์ ชมพูนุท นาศิริรักษ์ และสุวรรณ ลัจจวิรวรรณ. (2553). *อิราชเจ้าจอมสยาม*. กรุงเทพฯ: ธนาคราภกิจกรไทย.

วิมลพรรณ ปิตธวัชชัย. (2553). *เอกกษัตริย์ใต้รัฐธรรมนูญ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรุงเทพ (1984).

ศรีสุเรนทร์, พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมหมื่น. (2512). *โคลงถวายพระเพลิงพระบรมอัฐิพระเจ้าหลวง*. ใน *โคลงถวายพระเพลิงพระบรมอัฐิพระเจ้าหลวงพระนิพนธ์พระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมหมื่นศรีสุเรนทร์และตำหนักแพ* (น. 1-38). พระนคร: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.

สุพรรณิ วราพร. (2516). *ประวัติศาสตร์นิยายไทยตั้งแต่ปลายสมัยรัชกาลที่ 5 ถึงสมัยเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475*. (วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

แหล่งเทศน์มหาพนกล่าวเรื่องสุวรรณคต. (2468). ใน คำกลอนสรรเสริญพระบารมี พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ภาคที่ 3 (น.61-64). พระนคร: โรงพิมพ์โสภณพิพรรฒธนากร.
อวยพร มลิณทางกูร. (2519). ลักษณะคำประพันธ์ร้อยกรองไทยตั้งแต่ พ.ศ. 2475-2501.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
อุษณีย์ ธงไชย. (2540). พระราชพงศาวดารและพงศาวดาร หลักฐานที่สร้างขึ้นเพื่อสถาบันกษัตริย์.
เชียงใหม่ : ภาควิชาประวัติศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปัจจัยความสำเร็จของ IT Outsourcing ในประเทศไทย

Success Factors of IT Outsourcing in Thailand

สุภาพร คูพิมาย*

Supaporn Kupimai*

ธีรวัฒน์ ไพบุลย์กุลกร**

Terawat Piboongungon**

วิรัชญ์ เจริญเรืองกิจ***

Werayuth Charoenruengkit***

* นักศึกษาปริญญาเอก คณะบริหารธุรกิจ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

* Ph.D. Student, Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Email: skupimai@yahoo.com

** อาจารย์ที่ปรึกษา

** Ph. D., Dissertation Advisor

***อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

***Ph. D., Dissertation Co-Advisor

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาและค้นหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของการจัดจ้างงานภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบเชิงปริมาณ ข้อมูลในการวิจัยได้มาจากการเก็บแบบสอบถามจากบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 232 บริษัท การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ซึ่งได้ค่า Chi-square = 51.738, df = 45, P-value = 0.227, RMSEA = 0.025, GFI = 0.974, AGFI = 0.921, NFI = 0.977, และ CIF = 0.997 ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการ ความสามารถของผู้ให้บริการ คุณภาพความสัมพันธ์ ความสำเร็จของ IT Outsourcing และความพึงพอใจของลูกค้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คุณภาพการบริการและคุณภาพความสัมพันธ์สามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของความสำเร็จของ IT Outsourcing ได้ร้อยละ 75 ในขณะที่ความสามารถของผู้ให้บริการไม่มีผลต่อความสำเร็จของ IT Outsourcing และความสามารถของผู้ให้บริการสามารถทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจของลูกค้าได้ร้อยละ 45 ผลการศึกษาสอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม ซึ่งอธิบายการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างหุ้นส่วน โดยเน้นถึงกระบวนการทางสังคมของการให้และการรับมุ่งทำความเข้าใจต่อพฤติกรรมของแต่ละฝ่าย สนับสนุนต่อการแลกเปลี่ยนภายใต้หลักธรรมาภิบาล

คำสำคัญ: ความสำเร็จของ IT Outsourcing IT Outsourcing Outsourcing ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Abstract

The purposes of this study are to study and to explore the related factors of the relationship of IT outsourcing success, and find the related factors of the relationship of client satisfaction. Quantitative research was conducted. Data were collected from 232 companies listed in the Stock Exchange of Thailand by using questionnaire. Structural Equation Model (SEM) analysis was a methodology to data analyze the data with Chi-square = 51.738, df = 45, p-value = 0.227, RMSEA = 0.025, GFI = 0.974, AGFI = 0.921, NFI = 0.977, and CIF= 0.997. The study reveals that the service quality, the vendor capability, the relationship quality, the IT outsourcing success and the client satisfaction were in the high level. The service quality and the relationship quality could be commonly explained about the IT outsourcing success up to 75% while the vendor capability did not influential against the IT outsourcing success. And the vendor capability could be commonly explained about the client satisfaction up to 45%. The research finding is supported with social exchange theory, which is explained the on-going interactive between the parties. The social exchange theory focuses on the social process of give-and-take and aim to understand the behavior of each other, contributing to the exchange under governance structures.

Keywords: IT Outsourcing Success, IT Outsourcing, Outsourcing, Stock Exchange of Thailand

Background and Statement of the Problem

Globalization and free trade give customers the opportunity to obtain products where the quality is highest and the prices are low. Therefore, there is more competition among business; especially the companies which listed in The Stock Exchange are more intense competition than rest, because they need to satisfy their stockholders and ensuring the funds are put to good state (Madura, 2007). Then, the profitable strategies have been searching to gain competitive advantage. Information Technology (IT) is accepted as an effective strategy that the benefit can be added value to organization. Since, IT was high-cost investments and needs technical skill to implement; alternative option to meet IT requirement will be searched.

IT outsourcing is defined as a process of delegation of IT activities to external IT vendors, who can do it more efficiently, faster, cheaper and better (Tayauova, 2012). The concept of IT outsourcing first occurred in early of the 1960s when Frito-Lay and Blue Cross handed data processing services to Electronic Data System (EDS) (Sparrow, 2003), and it became popular in the 1990s after the success gained by Esman Kodak with delivering of its information systems to external parties (Claver et al., 2002). Since then, outsourcing has become a commonly accepted option for satisfying IT needs in organization (Goles, 2003).

There is a strong agreement that IT has used to increase productivity in the developed world and used as a tool to competitive advantage in the business world. However, IT has rapidly changed and high investment cost. Thus, an achievement in IT is still a problem of organizations, IT outsourcing is the one of most selected solutions and continues to be a challenge to organizations. Despite many reasons drive IT to outsource, the growth of IT outsourcing can be attributed into two primary reasons; a focus on core competencies and insufficient of IT value (Hirschheim et al., 2006). In practice, IT outsourcing is accepted and growing. However, the increasing trend of IT outsourcing, few successes are reported. There is a pressure with both clients and vendors organizations to present the value of their outsourcing (Han et al., 2008). The effective factors of IT outsourcing success have been investigated by numerous researchers; different variables can be considered such as, service quality (Mohamed et al., 2007; Chakrabarty et al., 2007), vendor capability (Goles, 2003; Lee et al., 2009), and relationship quality (Swar et al., 2010, Oi & Chau, 2012). Nonetheless, the success factors of IT Outsourcing has been mainly studied in foreign countries (e.g. America, Australia, Korea, China and Malaysia), few research was studied in Thailand, some factors that presented in the past may not match current Thailand's

business environment. Therefore, this study aims at investigating empirical factors of IT outsourcing success of the companies currently listed in The Stock Exchange of Thailand.

Purposes of the Study

1. To study causal model with service quality, vendor capability, and relationship quality toward IT outsourcing success,
2. To find the related factors of the relationship of IT outsourcing success in Thailand,
3. To find the related factors of the relationship of client satisfaction.

Research Hypotheses

The structure of causal model of success factors of IT Outsourcing in Thailand that is fitted with the empirical information. The path diagram can be provided to six hypotheses as follow:

- H1: The service quality has a positive effect on IT outsourcing success.
- H2: The service quality has a positive effect on client satisfaction.
- H3: The vendor capability has a positive effect on IT outsourcing success.
- H4: The vendor capability has a positive effect on client satisfaction.
- H5: The relationship quality has a positive effect on IT outsourcing success.
- H6: The relationship quality has a positive effect on client satisfaction.

Theoretical Framework

IT outsourcing cannot be adequately explained by any individual theory, then multiple paradigms are needed (Cong & Chau, 2010). The major theory that were used by outsourcing research can be categorized into three viewpoints, economic view, strategy view and social view (Lee et al., 2000). Firstly, the transaction cost economic (TCE) is used to explain the IT outsourcing in terms of economic viewpoint. TCE maintains economic efficiency by monitoring production costs and transaction costs, if indicate that high internal costs and low asset specificity will favor outsourcing. Secondly, the resource-based view (RBV) is used to explain the strategic management viewpoint. RBV considers the resource of a firm as the basis for its strategy and view outsourcing as a means to acquire and allocate valuable of IT resources (Goles & Chin, 2005). Finally, social viewpoint can be explained by the social exchange theory (SET). SET is used to describe the interpersonal exchanges of the parties that were not purely economic but has been extended meaningfully to the study of inter organizational exchange. The SET focuses on the social process of give-and-take and aim to understand the behavior

of each other, contributing to the exchange under governance structures (Qi & Chau, 2012).

Many researchers have examined different aspects of IT outsourcing success. According to Goles (2003) conceptualization, the resource-based view is utilized to achieve the firm's objectives by outsourcing in order to acquire and allocate key resources. Firms prefer to gain access insufficient capability through intermediate forms of governance with other organizations, as opposed capabilities internally or directly acquiring them from other sources. Thus, firm's capability can be obtained by adopting vendor capability. The vendor's capabilities are reflected in the quality of the outsourced systems and functions. This quality in turn determines the success of the outsourcing arrangement.

Chakrabaty et al. (2007) determines outsourcing success in terms of satisfaction of the user with a software system developed by the vendor. The research model presented an effect of service quality and relationship quality on IT outsourcing success.

Mohamed et al. (2007) conceptualization aims to determine whether perceived service quality refers to the entire support given by the service provider, disregarding whether such support is handled by the IT function. From the client, the service qualities given by the vendor may lead to outsourcing success.

Swar et al. (2010) considers IT outsourcing through the social perspective as it takes integrated explaining the relationship aspects in the IT outsourcing arrangements. The relationship between the client and the vendor plays a critical role in either the success or failure of the outsourcing arrangement.

Based on the theories discussed and literates reviewed, a research framework is developed and depicted in Figure 1. The model is depicted in the form of Structural Equations Modeling (SEM). Five constructs are proposed in this model. The exogenous constructs are service quality, vendor capabilities, and relationship quality. The endogenous constructs are IT outsourcing success and client satisfaction.

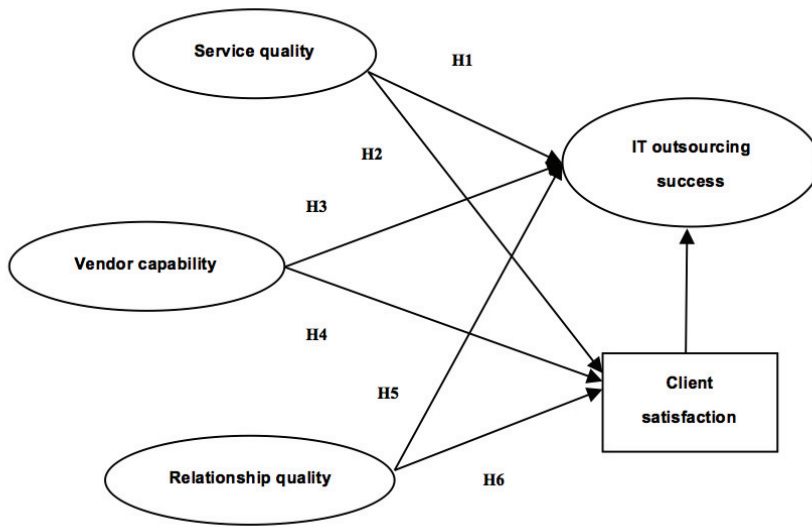


Figure1 Research model

Service Quality

A service is a performance provided by one party to another. Although the process may be related to physical product, the performance is temporary regularly intangible in nature (Lovelock & Wirtz, 2004). Whenever the services can exceed client expected or over requirement that is a service quality. Service quality was often found difficult to evaluate. It was usually measured by customer satisfaction. A tool calls “SERVQUAL” is well-known as an instrument used to measure satisfaction of the service quality that was developed by Parasuraman et al. (1985). It is a popular used for measuring of service quality in IT field (Landrum & Prybutok, 2004; Lee & Kozar, 2006; Chakrabarty et al., 2007). Therefore, in this study “SERVQUAL” will be used to have reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles as the variables that comprise the service quality. The service quality constructions are as the following:

Reliability : Competency to fulfill the promised service dependably and correctly.

Responsiveness: Wish to attend customer and prompt service.

Assurance : Expertness and politeness of the employees, their capability to elevate faith and assurance.

Empathy : Caring, individualized attention the firms contribute its clients.

Tangibles : Physical accommodates tools and appearance of vendor’s employees.

Vendor Capability

Growth in the outsourcing market and practice has matured; most firms believe that the value can be ultimately delivered by outsourcing vendors (Levina & Ross, 2003). However, there is a variation in outsourcing outcomes that call for an investigation through on how a value can be created (Han et al., 2013). In fact, outsourcing vendor has different ability and resources, which similar outsourcing projects its result can be varied outcomes that it is called the vendor's capability (Lee et al., 2009). According to prior literature identified vendor capabilities in three major areas: personnel capability, methodology capability, and management capability (Lee et al. 2009; Han et al., 2013). Then this study adopts this classification to conceptualize of vendor capability.

Personnel capability: Personnel capability refers to the ability that staffs of a vendor were contained responsible for covering contractual obligations. The personnel capability, including the IT knowledge and personal skills to provide effective IT services in outsourcing contracts (Han et al., 2013).

Methodology capability: Methodology capability refers to the vendor activities that are sufficient for the uniform distribution of results to client problems through standardized outsourcing processes and systematic problem solving (Han et al. 2013).

Management capability: Management capability helps assure client expectations for reducing project uncertainty by informing the status of progressing projects, encouraging the participant knowledge and making valuable comments and feedback, thereby achievement more usefulness from outsourcing activities (Han et al. 2013).

Relationship Quality

Relationship quality is the satisfaction level of clients' relational needs toward interactive relationship, which can be associated with clients' trust and commitment on vendor and their products. (Xi-feng et al., 2010). Higher relationship quality creates value and is regarded as success by at least one of the parties. Existing literature uses variety of constructs to determine the relationship quality (Naude & Buttle, 2000). However, there is no consensus on what constructs make up relationship quality (Swar et al., 2010). From the literature reviewed, this study recognizes communication, cultural compatibility, information sharing, conflict handling and collaborative participation as the variables that comprise the relationship.

Communication: Communication is defined as a proactive formal and informal sharing or exchange of relevant and timely data between partnerships (Swar et al. 2010).

Cultural Compatibility: Cultural compatibility refers to the boundary to which the parties can live together with beliefs on values, behaviors, goals and policies that are importance or unimportance, appropriate or inappropriate and right or wrong (Swar et al., 2010).

Information Sharing: Information sharing shows the point to which knowledge and experience are transferred (Swar et al., 2010).

Conflict Handling: Conflict is the lever of incompatibility of activities, share of resources and goals between the parties. The way that the parties handle the conflicts can result in either productive or destructive nature of the relationship between the parties (Swar et al., 2010).

Collaborative participation: Collaborative participation refers to an achievement on the part of both parties to make required modifications. In the way of collaborative participate, providing a mechanism for negotiating and agreeing upon mutual benefits, and for setting common goals. (Mao et al. 2008).

IT Outsourcing Success

Outsourcing success refers to the degree of fitness between client requirements and outsourcing outcomes. Generally, outsourcing is driven by strategic, economic and technological benefits. Thus, outsourcing success can be evaluated in terms of the achievement of these benefits (Han et al., 2013). According to Qi and Chau (2012), strategic benefits refer to the firm's capability to concentration on its core business by externalization of its routine IT activities. Economic benefits refer to the firm's capability to save a cost by utilizing the expertise and economies of scale of the human and resources of the vendor. Technological benefits refer to the firm's capability to gain access high IT capabilities and avoid the risk of IT obsolescence caused by dynamic changes in technology.

Client Satisfaction

In social viewpoint, Satisfaction is a commonly tool that used to measure of success in IT outsourcing research that usually exhibits the level of client's satisfaction with the vendor (Swar et al., 2010). Satisfaction is the level of a person's felt state resulting from the comparison between a product's appreciated performance and the person's expectations. Thus, the satisfaction level is a function of the difference between perceived performance and expectations (Govindarajan, 2007).

Research methodology

Survey method is applied to examine the proposed research model in this study. The unit of analysis is the companies have listed on the Stock Exchange of Thailand. This provided a list of a 566 companies for population. There are 232 sample sizes that calculated by Krejcie and Morgan (1970) sample sizes formula.

A questionnaire is a survey instrument that is developed by identifying conforming measurements from comprehensive literature review. The survey instruments mainly are adapted from the measurements of existing outsourcing researches, and few are developed by converting appropriate definitions of the construct into a questionnaire format. Each item is then measured on a five-point Likert scale from 'strongly disagree' to 'strongly agree'.

The data are gathered through questionnaires distributed to the concern IT manager of the companies listed on the Stock Exchange of Thailand, who are responsible for managing IT outsourcing. At first, the questionnaires are translated into Thai language and a panel of experts examined the validity of the items. Reliability of the questionnaires using pilot test is carried out from the companies have listed on Phatumthani province that is not a member of the Stock Exchange of Thailand, and the result show total Cronbach's alpha score is 0.87. After that the questionnaires are directly delivered to the concern IT managers by mailing to their organizations, and the questionnaires are requested to complete within 15 days. After 10 days of the first mailed a reminder phone call is made.

After 566 questionnaires have been mailed, 7 questionnaires are returned as undeliverable. Consequently, a total of 247 responses are received, leading to a response rate of 42.64 percent. Of this returned questionnaires, 15 questionnaires are disqualified as the respondents are not completely questionnaires. The response rate is thus 40.99 percent. This response rate can be considered satisfactory, given that studies with top management as respondents typically achieve a mail survey with response rates of around 20 percent (Powell, 1992; Tootelian & Gaedeke, 1987)

Personal characteristics of the 232 respondents of the companies listed on the Stock Exchange of Thailand, majority, is male with the percentage of 74.14, and aging is between 41-55 years old with the percentage of 52.59. Educational level is the master's degree with the percentage of 57.76, working in the position of a manager with the percentage of 43.97, the job's experience more than five years with the percentage of 76.73, and the job's experience with IT outsourcing over five years with the percentage of 54.31.

Analysis

The data were analyzed using descriptive statistical technique by the Statistical Package for the Social Science Software (SPSS). Confirmatory factor analysis (CFA) and the Structural equation model (SEM) were analyzed by using the Analysis of Moment Structures (AMOS). The data will be analyzed into two parts: measurement model, and model testing.

Measurement Model

Internal consistency is assessed by using Cronbach's alpha in order to evaluate the reliability of all constructs. The Cronbach's alphas of the constructs are between 0.78 to 0.96 ranges. The acceptable alpha should not be less than 0.7 (Tavakol & Dennick, 2011).

Convergent validity is assessed by evaluating confirm factor analysis (CFA) of observing variables. According to Hair et al. (2010) the leading factors of CFA should not less than 0.5 be accepted, the value lower than 0.5 will be cut off, in order to ensure that missing specify models are not accepted. After convergent validity testing, the information sharing (info) variables were not accepted, and were dropped to Structural Equation Model (SEM) Analysis. The rest has value between 0.64 to 0.91 ranges, that it meets the criteria of convergent validity.

Discriminant validity is assessed by examining the correlations of the constructs. The constructs' correlation should not be higher than 0.85 (Gau, 2011). The result of the discriminant validity testing, the constructs' correlations are ranges from 0.046 to 0.732 that not over than 0.85 then acceptable for SEM analysis.

Table 1 Correlation between the Constructs

	tang	reli	assu	empa	resp	pers	meth	mana	comm	cult	conh	coll	sati	stra	econ	tech
tang	1															
reli	0.452	1														
assu	0.499	0.513	1													
empa	0.387	0.674	0.510	1												
resp	0.423	0.730	0.572	0.722	1											
pers	0.366	0.608	0.377	0.588	0.635	1										
meth	0.584	0.453	0.405	0.457	0.416	0.620	1									
mana	0.474	0.613	0.549	0.732	0.653	0.651	0.579	1								
comm	0.348	0.483	0.490	0.576	0.547	0.526	0.471	0.546	1							
cult	0.353	0.295	0.228	0.306	0.247	0.212	0.271	0.375	0.372	1						
conh	0.516	0.461	0.390	0.430	0.437	0.379	0.441	0.461	0.403	0.393	1					
coll	0.396	0.573	0.385	0.594	0.518	0.467	0.296	0.486	0.519	0.382	0.528	1				
sati	0.492	0.543	0.427	0.443	0.462	0.530	0.411	0.589	0.395	0.308	0.567	0.500	1			
stra	0.513	0.488	0.475	0.490	0.437	0.467	0.371	0.526	0.410	0.267	0.531	0.603	0.650	1		
econ	0.282	0.260	0.184	0.230	0.281	0.245	0.227	0.246	0.275	0.046	0.315	0.255	0.337	0.423	1	
tech	0.399	0.349	0.334	0.386	0.387	0.380	0.428	0.401	0.397	0.191	0.414	0.471	0.533	0.518	0.441	1

All variables are significant correlation at level .01

Tang = tangible, reli = reliability, assu = assurance, empa = empathy,

resp = responsiveness,

pers = personal capability, meth = methodology capability,

mana = management capability,

comm = communication, cult = culture, conh = conflict handling,

coll = collaborative participate,

sati = client satisfaction, stra = strategic benefit, econ = economic benefit,

tech = technological benefit

Testing the Model

Result of the analysis of Goodness of Fit showed the value of Chi-Square = 51.738, degrees of freedom = 45, Chi-Square/df = 1.150, P-value = 0.227, Goodness of Fit Index (GFI) = 0.974, Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.921 and Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.025, which indicates the good t of model. A Goodness of Fit Index (GF) represents the overall degree of t that predicted by the proposed model ranging in value from 0 (poor) to 1.0 (perfect) Hooper et al (2008). The Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) is an extension

of the GFI which recommends the acceptance level at the value greater than or equal to 0.90 (Hair et al, 2010) Initial scales for proposed model provide AGFI of 0.95 that is higher than the recommended acceptance level of 0.90. All the relevant statistical measurement values indicate that the empirical data with the constructed model.

Figure 2 and table 2 present the results reached from SEM analysis. The R^2 value of 0.75 for IT outsource success implies that the model explains a considerable amount of variance and R^2 value of 0.45 for client satisfaction model implication explains a moderately amount of variance.

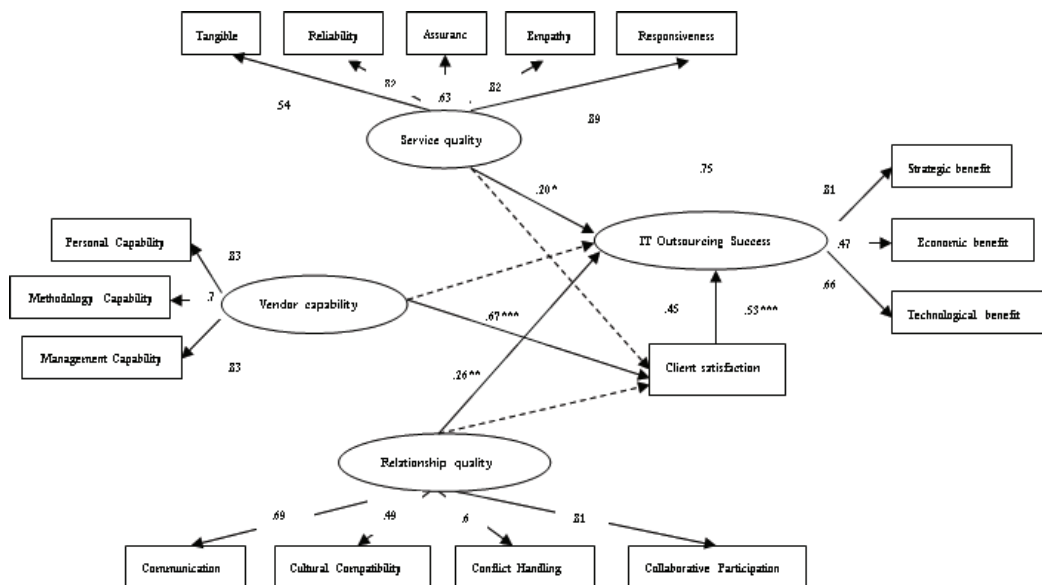
As shown in the figure the relationship between service quality and IT outsourcing success ($\beta=0.204$) is statistically significant ($p<0.05$), supporting the H1, but not significant with client satisfaction ($\beta=0.073$). Thus H2 is not supported. Vendor capability is not significant results with the IT outsourcing success, offering that H3 is not supported. Vendor capability has influence on client satisfaction ($\beta=0.667$, $p<0.001$), supporting the H4. Relationship quality is found to have a positive impact on IT outsourcing success ($\beta=0.259$, $p<0.05$), supporting the H5, but not significant with client satisfaction ($\beta=0.073$). Therefore, H6 is not supported.

Table 2 Result of Standard Estimate

Causal Variable	Client Satisfaction			IT outsourcing success		
	Direct effect	Indirect effect	total effect	Direct effect	Indirect effect	total effect
Service quality	-	-	-	.204*	-	.204*
Vendor capability	.667***	-	.667***	-	-	.356***
Relationship Quality	-	-	-	.259**	-	.259**
Client Satisfaction	-	-	-	.534***	-	.534***
coefficient of determinant	R ² = 0.45			R ² = 0.75		
Chi-square = 60.074, df = 48, p = .113, CMIN/DF = 1.252, RMSEA = .033:						
GFI = .970, AGFI = .916, NFI = .973, CFI = .994						

* Significant at level .05 ** Significant at level .01 *** Significant at level .001

None significant relationship path



* Significant at level .05 ** Significant at level .01 *** Significant at level .001

Figure 2 Result of SEM Analysis

Table 3 Result of Standardized Regression Weights

Latent Variable	Observed Variables	Estimate
Service quality	Tangibles	0.54***
	Reliability	0.82***
	Assurance	0.63***
	Empathy	0.82***
	Responsiveness	0.89***
Vendor capability	Personnel capability	0.83***
	Methodology capability	0.70***
	Management capability	0.83***
Relationship Quality	Communication	0.69***
	Cultural Compatibility	0.49***
	Conflict Handling	0.60***
	Collaborative participation	0.81***

***Significant at level .001

According to Figure 2, Factor Loading presented observed variable is the member of latent variable. The service quality comprises of observed variables which are tangibles, reliability, assurance, empathy and responsiveness, that are a factor loading of 0.54, 0.82, 0.63, 0.82 and 0.89 respectively. The vendor capability comprises of observed variables which are personnel capability, methodology capability, and management capability, that are a factored loading of 0.69, 0.60, and 0.69 respectively. The relationship quality comprises of observed variables which are communication, cultural compatibility, conflict handling and collaborative participation, that are a factored loading of 0.69, 0.49, 60, and 0.81 respectively.

Discussion

IT outsourcing concept believes that a firm can be focused on core business and can be faster fitting IT requirements. The utilities of outsourcing focus on core activities, cost efficiency, gain experience, increasing performance, and flexibility (Tayauova, 2012). These benefits can be assessed by the terms of IT outsourcing success, which generally approached by two standard-views; economic viewpoint, and social viewpoint. The economic viewpoint is evaluated by achieving the objective of the firm; strategic benefit, economic benefit, or technological benefit, while the social viewpoint is assessed by satisfaction of the client (Sundar, 2008). Although IT outsourcing was accepted in practice, but few organizations reported success (Han et al., 2008), thus the components of IT outsourcing success has been investigated. In this study, service quality, vendor capability, and relationship quality are employed in the model construct and examined. From the results, bring up to following discussions.

First, the result of the study found that the service quality is positively related to IT outsourcing success which is replicated similar findings in other studies (Mohamed et al., 2007); the study found that service quality is an essential factor in outsourcing success for Malaysian organizations. The results of this study could offer to a vendor on how to keep the good service to maintain customer. According to Hoffman and Bateson (2010), the service is an intangibility product which is different from goods, and the service benefit often makes it difficult for client to evaluate. In competitive terms, vendors make promises and strive to build expectations that will differentiate them in the marketplace and cause client to come to them and not to their competitors. The temptation is, therefore, to promise too much and raise expectations to an unrealistic level. When promises are taken seriously, however, the result is often dissatisfied customers.

Second, there is a relationship between relationship quality and IT outsourcing success. The results replicate similar findings in other studies (Swar et al., 2010; Qi & Chau, 2012); the study found that relationship quality is an essential factor in IT outsourcing success, which could offer some ideas on how to maintain the good relationship about interdependence. Although relationship quality is important for IT outsourcing success, there is no connection between relationship qualities and client satisfaction. The interaction between clients and vendors is complicated; it is more difficult than a specified contractual transaction-based relationship (Song & Wong, 2009). According to Kern (1997), the relationship is overused and cannot be solved by a contract; what they needed from the vendor, how money that has to be paid, and there are various clauses that have disputed. The contractual foundation builds, the term of services, products, and financial exchanges, but they do not specify that the communicating user is satisfied. From the point of relationship building, the word of partnership is always mentioned because it sounds cozy and it's good. The natural conflict has been going up through a track of interaction, is the pressure the parties get, the more difficult it becomes for the client firm to keep control. It will be caused of dissatisfaction.

Finally, the vendor capability has no relation on IT outsourcing success. There are two possible explanations for this. Firstly, the clients may feel that a specific IT function being outsourced is not directly linked to the nature of the business (Goles, 2003). Secondly, though, the IT outsourcing success is determined by vendor capability; there is a difficulty to identify vendor capability before contracting creates an environment where vendors have incentives to misrepresent their capabilities. For example, when the vendor is selected by competitive bidding, minimum cost, and the vendor has low qualified often viable proposal, confirming that they have the ability to provide high-quality services (Snir & Hitt, 2004), that is the causes of missing outcome. However, in this situation can be resolved by effective contract. There is also a significant link between vendor capability and client satisfaction. The results replicate similar findings in other studies (Goles, 2003), which study Vendor capabilities and outsourcing success: A resource-based view, the study found that the vendor capability was related to client satisfaction.

Conclusion

IT outsourcing has been accepted and expanding practice. However, the outsourced value needs to clear; literature review reveals that service quality, vendor quality, and relationship quality are the important factors to outsourcing. Many researches have investigated the aspect the successful of IT outsourcing, but they

have mainly proposed to abroad. Few researchers have been explored in Thailand. With the purpose of investigating the relationship factors to IT outsourcing success; the study has provided service quality, vendor capability and relationship quality to a theoretical framework by adopting with a transaction cost economic, resource-based view, and social exchange theory at the same time. The research model is analyzed with the sample that collected from the companies have listed on Stock Exchange of Thailand. The result shows that that service quality and relationship quality together explain an important measure of variance in IT outsourcing success, while vendor capability describes a relevant amount of variance in client satisfaction. The study has added to the cognitive knowledge of the outsourcing in Thailand where the unit studies are limited. The study has fulfilled to the understanding of the outsourcing in Thailand where the unit of study is limited. The finding also provides a guideline comprehension how to improve an IT outsourcing success in Thailand.

Contributions

This research studied a boundary condition related to IT outsourcing success in the company listed on the Stock Exchange of Thailand. Transaction cost theory, resource-based view, and social exchange theory are the main theoretical contribution of this research in the development of theoretical framework for the study. The finding shows that the service quality and the relationship quality are the key to determinants of outsourcing success. First, the service quality is important for IT outsourcing success because service quality is the core of outsourcing. The project pricing and service quality can be varied based on the level of service requirement. Then, when the service agreement was implemented, it needs accepted both from the client and vendor viewpoint, and can be evaluated in terms of agreement. Second, the relationship quality has effect to IT outsourcing success, according to prior researches, showed the relationship quality that the importance factor related on IT outsourcing success (Swar et al., 2010; Qi & Chau, 2012). The research finding supported with social exchange theory, which is explained the on-going interactive between the parties. The social exchange theory focuses on the social process of give-and-take and aim to understand the behavior of each other, contributing to the exchange under governance structures.

Limitation of the Study

Limitation of the study is that the representatives of vendor firm are not included within this study. Because it is not sure to identify the vendor which was servicing of the companies listed on The Stock Exchange of Thailand, and if

the vendor is offshore, it is difficult to collect data. Success was defined in terms of what client firms' expectations of success were. As such the study ignored the other important stakeholders in outsourcing alliances. In reality, the external service provider or vendor is equally significant in making the relationship work, and it is therefore, reasonable to expect that the perspectives of the vendor firm would impact IT success if not more, than the perspectives of the client firms.

Future Research

1. The research was studying the IT outsourcing success of client organization only. The success of outsourcing is carried out by the parties. Therefore, it should study more about the vendor organization.

2. There should be a study of the problem and the impact of IT outsourcing in various saturations, e.g. focused group on domestic outsourcing, offshore outsourcing, multi-vendor, etc.

Bibliography

- Chakrabarty, S., Whitten, D. & Green, K. (2007). Understanding service quality and relationship quality in IS outsourcing: Client orientation & promotion, project management effectiveness and the task-technology-structure fit. *Journal of Computer Information Systems*, 48(2), 1-15.
- Claver, E., Gonzalez, R., Gasco, J. & Llopis, J., (2002). Information systems outsourcing: reasons, reservations and success factors. *Logistics Information Management*, 15(4).
- Cong, Q. & Chau, P. Y. K. (2010). *Relationship and Contract Issues of IT Outsourcing – Descriptive Case Studies in China Regions*. Pacific Asia Conference on Information Systems.
- Gau, J. M. (2011). The Convergent and Discriminant Validity of Procedural Justice and Police Legitimacy: An Empirical Test of Core Theoretical Propositions. *Journal of Criminal Justice*, 39, 489–498.
- Goles, T. (2003). Vendor capabilities and outsourcing success. *Wirtschaftsinformatik*, 45(2), 199–206.
- Goles, T., & Chin, W. W. (2005). Information systems outsourcing relationship factors: detailed conceptualization and initial evidence. *The DATA BASE for Advances in Information Systems*, 36(4), 47–67.
- Govindarajan, M. (2007). *Marketing Management: Concepts, Cases, Challenges and Trends*, (2nd ed). New Delhi: Prentice-Hall of India Private Limited.
- Hair, J. F. Jr., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Han, H. S., Lee J.N., Chun, J. U. & Seo, Y.W. (2013). Complementarity between client and vendor IT capabilities: An empirical investigation in IT outsourcing projects. *Decision Support Systems*, 55, 777–791.
- Han, H.-S., Lee, J.-N., & Seo, Y.-W. (2008). Analyzing the impact of a firm's capability on outsourcing success: a process perspective. *Information & Management*, 45(1), 31–42.
- Hirschheim, R., Heinzl, A. & Dibbern, J. (Eds.). (2006). *Information Systems Outsourcing: Enduring Themes, New Perspectives and Global Challenges*. (2nd ed). New York: Springer-Verlag.
- Hoffman, K. D. & Bateson, J. E. G. (2010). *Services Marketing Concepts, Strategies, & Cases*, (4th ed). Australia: South- Western Cengage Learning.

- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen M. (2008). Structural Equation Modeling: Guide lines for Determining Model Fit. Published in the Electronic *Journal of Business Research Methods* 6(1), 53-60.
- Kern, T. (1997). *The gestalt of an information technology outsourcing relationship: an exploratory analysis*. Oxford University.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities*. Educational and Psychological Measurement.
- Landrum, H., & Prybutok, V.R. (2004). A service quality and success model for the information service industry. *European Journal of Operational Research*, 156, 628-642.
- Lee, J.N., Huynh, M. Q., Chi-wai, K. R., & Pi, S.M. (2000). *The Evolution of Outsourcing Research: What is the Next Issue?* Proceedings of the 33rd Hawaii International Conference on System Sciences.
- Lee, J. N., Han, H. S., Lee, J., & Seo, Y.W. (2009). *The Fit between Client IT Capability and Vendor Competence and Its Impact on Outsourcing Success*. Americas Conference on Information Systems (AMCIS) Proceedings.
- Lee, Y. K.A. & Kozar, K. A. (2006). Investigating the effect of website quality on e-business success: An analytic hierarchy process (AHP). *Approach Decision Support Systems*, 42, 1383-1401.
- Levina, N. & Ross J.W., (2003) From the vendor's perspective: exploring the value proposition in information technology outsourcing. *MIS Quarterly*, 27(3), 331-364.
- Lovelock, C.H. & Wirtz, J. (2004). *Services Marketing People, Technology, Strategy*. (5th ed). Pearson Education International: Pearson Prentice Hall.
- Naude & Buttle. (2000). Assessing Relationship. *Industrial Marketing Management*, 29, 351-361.
- Mao, J. Y., Lee J.N., & Deng, C. P. (2008). *Vendors' perspectives on trust and control in offshore information systems outsourcing*. Information and Management, 45, 482-492.
- Madura, J. (2007). *Introduction to business*, (4 th). Australia: Thomson South-Western.
- Mohamed, N., Ismail, Z., Hussin, H. & Hussein, R. (2007). *Perceived Service Quality, Relationship Quality, and IT outsourcing success in Malaysian Organizations*. IRMA International Conference.
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1985). A conceptual Model of service Quality and its Implications for future research. *Journal of marketing*, 49, 41-50.

- Powell, T. C. (1992), *Organizational Alignment as Competitive Advantage*. Strategic Management Journal, 13 (February), 119-134.
- Qi, C. & Chau, P. Y. K. (2012). *Relationship and contract issues of IT outsourcing An empirical study in China*. Proceedings of the 18th Americas Conference on Information Systems.
- Snir, E. M., & Hitt, L. M. (2004). Vendor screening in information technology contracting with a pilot project. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce* 4(1), 61-88.
- Song, H. M. & Wong, S. F. (2009). Understanding Customer Satisfaction in the IT Outsourcing Environment: A Classification of Quality Attributes. *Journal of Outsourcing and Organizational Information Management*.
- Sparrow, E. (2003). *Successful IT Outsourcing: From choosing a provider to managing the project*. London: Springer-Verlag.
- Sundar, G. (2008). *Business Process Outsourcing - Determinants of Success*. Unpublished doctoral dissertation. Golden Gate University.
- Swar, B., Moon, J., Oh J. & Rhee C. (2010). Determinants of relationship quality for IS/IT outsourcing success in public sector. *Inf Syst Front* 14, 457-475.
- Tavakol, M. & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education*, 2, 53-55.
- Tayauova, G. (2012). Advantages and disadvantages of outsourcing: analysis of outsourcing practices of Kazakhstan banks. *Social and Behavioral Sciences*, 41,188 – 195.
- Tootelian, D. H. & Gaedeke R.M., (1987). Fortune 500 List Revised 12 years Later ; Still an Endangered Species For Academic Research?. *Journal of Business Research*, 15 (August),359-363.
- Xi-feng, S., Rong, D. & Shi-zhong, A. (2011). Relationship quality, knowledge sharing and outsourcing performance in information technology outsourcing. *Management and Service Science* (MASS). (2011, August 12).

การรับรู้สรรพประโยชน์และภูมิทัศน์ การบริการที่มีผลต่อความภักดีสำหรับ ร้านกาแฟพรีเมียม ในเขตกรุงเทพมหานคร

Perception of Utility and Servicescape on Customer Loyalty for Premium Coffee Shops in Bangkok

พจวรรณ ภัทรศิณสุนทร*

Podjawan Pattarasinsontorn*

สมยศ วัฒนากมลชัย**

Somyot Wattanakamolchai**

* นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว
คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

* Student, M.A. (Hospitality and Tourism Industry Management), School of Humanities and Tourism
Management, Bangkok University

* Email: rkindo@gmail.com

** คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

** Dean, School of Humanities and Tourism Management, Bangkok University

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง “การรับรู้อัตราประโยชน์และภูมิทัศน์การบริการที่มีผลต่อความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียมในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณที่มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้อัตราประโยชน์ที่มีผลต่อความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียม 2) สำรวจภูมิทัศน์การบริการที่มีผลต่อความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียม และ 3) วิเคราะห์การรับรู้อัตราประโยชน์และภูมิทัศน์การบริการที่มีผลต่อความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านกาแฟพรีเมียมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Models: SEM)

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า แบบจำลองสมการโครงสร้างความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียมที่ปรับแก้แล้วมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ปัจจัยอัตราประโยชน์และปัจจัยภูมิทัศน์การบริการสามารถอธิบายความแปรปรวนของปัจจัยความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียม ได้ร้อยละ 78 ทั้งสองปัจจัยมีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกต่อปัจจัยความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียม โดยปัจจัยอัตราประโยชน์มีอิทธิพลต่อความภักดีมากกว่าปัจจัยภูมิทัศน์การบริการ ($0.680 > 0.223$) ทั้งนี้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียมในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุดคือ ปัจจัยอัตราประโยชน์ด้านกรรมสิทธิ์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้ประกอบการร้านกาแฟพรีเมียมควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกในการส่งเสริมให้ลูกค้ามีความภักดีต่อร้านกาแฟพรีเมียมในเขตกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: อัตราประโยชน์ ภูมิทัศน์การบริการ ร้านกาแฟพรีเมียม

Abstract

This study “Perception of Utility and Servicescape on Customer Loyalty for Premium Coffee Shops in Bangkok” was a quantitative research with three objectives: 1) to study the effects of the perception of utility on customer loyalty for premium coffee shops. 2) to explore the effects of servicescape on customer loyalty for premium coffee shops and 3) to analyze the effects of the perception of utility and servicescape on customer loyalty for premium coffee shops in Bangkok. Questionnaires were used as a tool to collect data from 400 customers of premium coffee shops in Bangkok. Descriptive statistics and Structural Equation Models (SEM) were employed to analyze the data.

Results indicated that the adjusted model of customer loyalty for premium coffee shops was fit with the empirical data. Utility and servicescape factors in the adjusted model could account for 78 percent of the total variance in customer loyalty for premium coffee shops. Both utility and servicescape had positive direct effects on customer loyalty for premium coffee shops. The utility had a higher effect on customer loyalty than servicescape ($0.680 > 0.223$). The influence of ownership utility was found the most important factor affecting customer’s loyalty for premium coffee shops in Bangkok; hence, it was the first factor that premium coffee shop operators should focus on improving if they attempt to uplift the loyalty level of their patrons.

Keywords: Utility, Servicescape, Premium Coffee Shop

บทนำ

ปัจจุบันเครื่องตีหมาแฟเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนทั่วโลกมากยิ่งขึ้นจนกลายเป็นค่านิยมในการตีหมาแฟ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2555) พบว่า คนไทยมีอัตราการตีหมาแฟเฉลี่ย 233 แก้ว/คน/ปี หรือเฉลี่ยคนละประมาณ 4 แก้วต่อสัปดาห์ และมีแนวโน้มการบริโภคหมาแฟสูงมากขึ้น สังเกตได้จากความต้องการใช้เมล็ดหมาแฟของโรงงานแปรรูปภายในประเทศไทยยังคงเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ รายละเอียดดังนี้ ปี 2552 ความต้องการใช้เมล็ดหมาแฟของโรงงานมี 53,803 ตัน ปี 2553 ความต้องการใช้เมล็ดหมาแฟของโรงงานมี 58,000 ตัน ปี 2554 ความต้องการใช้เมล็ดหมาแฟของโรงงานมี 61,480 ตัน ปี 2555 ความต้องการใช้เมล็ดหมาแฟของโรงงานมี 67,620 ตัน และปี 2556 ความต้องการใช้เมล็ดหมาแฟของโรงงานจะเพิ่มขึ้นเป็น 70,000 ตัน ทั้งนี้ ผลิตภัณฑ์หมาแฟสามารถสร้างรายได้และส่งผลให้ภาพรวมของเศรษฐกิจไทยดีขึ้น (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2557)

ธุรกิจร้านกาแฟพรีเมียม เป็นร้านกาแฟควบประเภทหนึ่งที่ได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมของชาวตะวันตก คือ นิยมตีหมาแฟรสชาติพิเศษในบรรยากาศที่รื่นรมย์ เพื่อตีมาด่ำกับประสบการณ์ในการตีหมาแฟที่หลากหลาย กลุ่มลูกค้าเป้าหมายจัดอยู่ในกลุ่มตลาดระดับกลางและระดับบน โดยคำนึงถึงคุณภาพและภาพลักษณ์ของร้านกาแฟ ในปัจจุบันมีร้านกาแฟพรีเมียมในตราลินค้าต่างๆ มากมาย ซึ่งทำให้ผู้บริโภคมีโอกาสในการเลือกมากยิ่งขึ้น เพราะร้านกาแฟแต่ละร้านสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้แตกต่างกัน ทั้งนี้เมื่อมองในด้านของผู้ประกอบการธุรกิจร้านกาแฟพรีเมียม จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการวิเคราะห์ถึงความต้องการ และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีความหลากหลาย ซับซ้อน และเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพสังคมสมัยใหม่โดยเฉพาะสังคมเมือง เพื่อครองส่วนแบ่งทางการตลาดและรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้นานที่สุด เนื่องจากการเข้ามาของผู้ประกอบการรายใหม่ทั้งนักลงทุนที่เป็นชาวไทยและชาวต่างชาติยังมีเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ อีกทั้งตลาดในธุรกิจนี้ยังมีแนวโน้มที่จะเติบโตได้อีกมาก และสร้างผลตอบแทนสูงในระยะเวลายาวนาน (กมลรัตน์ โรจน์เรืองรัตน์, 2550, น.1; การสร้างจุดเด่นร้านกาแฟสด, ม.ป.ป.; ใจใส ศรลัมภ์, 2551, น.1-3; นันทวรรณ นาสวน, 2553, น.1, 5; ปอกเปลือย 5 ธุรกิจยอดฮิต, 2552; พริยาพรรณ ไทยสุริโย, 2555; ยุติ มีพรปัญญาวิโชค, 2553, น.1-3; ร้านกาแฟสดหอมกรุ่นทุกสมรภูมิ, 2555)

สิ่งที่ทำให้ผลิตภัณฑ์และการบริการใดๆ ก็ตามสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้นั้นจะต้องทราบความต้องการของผู้บริโภคที่ทันยุคสมัยและสามารถนำเอามาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ (กิจจุฑาธิ์ เขียววงษ์, 2553, น.4) รวมถึงความสามารถของผลิตภัณฑ์ในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ตลอดจนสิ่งที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจและอยากกลับไปใช้บริการซ้ำ ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงได้เลือกทำการศึกษาในส่วนของการรับรู้การตลาดและภูมิทัศน์การบริการที่มีผลต่อความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นสังคมขนาดใหญ่ที่มีทั้งความหลากหลายของตราลินค้าร้านกาแฟพรีเมียมและพฤติกรรมของผู้บริโภค

โดยผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลให้กับผู้ประกอบการที่กำลังจะลงทุน หรือดำเนินธุรกิจร้านกาแฟพรีเมียมใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาสร้างความภักดีให้กับร้านกาแฟพรีเมียมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นความรู้เกี่ยวกับการตลาดและภูมิทัศน์การบริการในธุรกิจร้านกาแฟพรีเมียมสำหรับนักวิชาการและผู้สนใจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้อัตราประโยชน์ที่มีผลต่อความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียมในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อสำรวจภูมิทัศน์การบริการที่มีผลต่อความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียมในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อวิเคราะห์การรับรู้อัตราประโยชน์และภูมิทัศน์การบริการที่มีผลต่อความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียมในเขตกรุงเทพมหานคร

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

อรรถประโยชน์ (Utility) หมายถึง ระดับความพอใจที่ผู้บริโภคได้รับจากการบริโภคสินค้าและบริการ (ธนดล พรพุทธพงศ์, 2545, น.88; ธมกร ธาราศิริสุทธิ, 2539, น.108; ศุภเจตน์ จันทรสาสน์, 2551, น.34) ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าและบริการที่มีอรรถประโยชน์และมีคุณค่าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ (นราทิพย์ ชูติวงศ์ อ้างถึงใน สุรวุฒิ สงครามศรี, 2548, น.28; ศิริวรรณ เจริญรัตน์ และคณะ อ้างถึงใน สุทธิเกียรติ ภูมิพัทธนสุข, 2553, น.33; Stanton, Etzel, & Walker, 1994, p.296) ดังนั้น สินค้าหรือการบริการใดๆ ก็ตามที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ นั่นคืออรรถประโยชน์ ซึ่งนักการตลาดได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าจึงนำเรื่องของอรรถประโยชน์มาใช้พิจารณาออกแบบผลิตภัณฑ์ (รวมถึงการบริการ) เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด การเพิ่มอรรถประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและการบริการมี 4 ด้าน ได้แก่ อรรถประโยชน์ด้านรูปแบบผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ ด้านเวลา และด้านกรรมสิทธิ์หรือความเป็นเจ้าของ (Berkowitz, Kerin, Hartley, & Rudelius, 1997, pp.426, 470-471; Boyd, Walker, & Larreché, 1998; Pride & Ferrell, 1995; Stanton et al., 1994, p.20) ทั้งนี้ นักการตลาดจะต้องเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริโภคเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้ถูกที่ ถูกเวลา และถูกคน (กลุ่มเป้าหมาย) เพื่อให้เกิดอรรถประโยชน์แก่ผู้บริโภคมากที่สุดจนผู้บริโภคเกิดความรู้สึกพึงพอใจและอยากกลับมาใช้บริการซ้ำ

ภูมิทัศน์การบริการ (Servicescape) หมายถึง สถานที่ในการให้บริการลูกค้าซึ่งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้นโดยใช้หลักฐานทางกายภาพในการออกแบบสภาพแวดล้อมการบริการเพื่อบ่งชี้ให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการ (Bateson & Hoffman, 2011, p.212; Bitner, 1992, p.58) ภูมิทัศน์การบริการจึงเปรียบเสมือนภาพลักษณ์ของสถานบริการนั้นๆ ที่ช่วยให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการได้ในเบื้องต้นโดยพิจารณาคุณภาพการบริการจากลักษณะทางกายภาพในสถานที่ที่ให้บริการ สอดคล้องกับ กนิษฐกานต์ พรหมราษฎร์ (2556, น.71) พบว่า “การออกแบบตกแต่งภายนอกภายในร้านจะสามารถสื่อถึงมาตรฐานการบริการที่มีระดับ ซึ่งลูกค้าสามารถประเมินคุณภาพและประมาณราคาสินค้าภายในร้านได้”

ทั้งนี้ การออกแบบสภาพแวดล้อมภายในร้านกาแฟพรีเมียมควรพิจารณาจาก 3 มิติ คือ บรรยากาศในสถานบริการ พื้นที่การให้บริการ และป้าย สัญลักษณ์ และสิ่งของประดับต่างๆ โดยทั้ง 3 มิติจะทำหน้าที่เป็นแรงกระตุ้นหรือสิ่งเร้า (Stimulus) ที่นำมาใช้ในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมการบริการ และใช้ในการอธิบายความเป็นลักษณะตัวตนของ ภูมิทัศน์การบริการ บุคคลที่อยู่ในสถานบริการจะรับรู้สิ่งเร้าต่างๆ ได้ในลักษณะภาพรวม (Holistic Environment) ซึ่งจะส่งผลต่อการตอบสนองภายใน

ตัวบุคคล (Internal Responses) ทางความคิด อารมณ์ และทางสรีรวิทยา แล้วจึงถ่ายทอดออกมาเป็นพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล (ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2549, น.170-171; Bateson & Hoffman, 2001, p.232; 2011, p.212, Bitner, 1992, p.59; Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2006, p.225)

ความภักดี (Loyalty) หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีความผูกพันและมีทัศนคติเชิงบวกต่อตราสินค้าหนึ่ง จะให้การสนับสนุนตราสินค้านั้นโดยการซื้อหรือใช้สินค้าและบริการซ้ำหลายครั้งเป็นเวลานาน และมีแนวโน้มที่จะแนะนำให้ผู้บริโภคใกล้ชิดได้รู้จักตราสินค้าดังกล่าวจนเกิดการโฆษณาแบบปากต่อปาก (Word-of-Mouth Advertising) (เลิฟล็อก และไรท์, 2546, น. 99) องค์การบริการที่ให้ความสำคัญกับลูกค้าที่มีความภักดีจะส่งผลให้องค์กรเติบโตอย่างต่อเนื่องในระยะยาว ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรใดละเลยถึงกลุ่มลูกค้าประเภทนี้สิ่งที่องค์กรจะต้องมีคือต้นทุนที่สูงเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เพื่อทำการตลาดรวมถึงต้นทุนการดำเนินงานและทรัพยากรต่างๆ เพื่อดึงดูดลูกค้ารายใหม่อยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับ กิตติชัย ศรีชัยภูมิ, อติลล่ำ พงศ์ยี่หล้า, และเสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2557, น.98) ได้กล่าวว่า “การรักษาฐานลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการบรรลุความสำเร็จในการแข่งขันทางธุรกิจ”

การวัดความภักดีสำหรับร้านค้าแฟรแฟรเมียมสามารถวัดได้โดยใช้เกณฑ์จากพฤติกรรมความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคในแง่ของการบอกต่อ ความตั้งใจซื้อ ความอ่อนไหวต่อราคา และพฤติกรรมการร้องเรียน (Bloemer, Ruyter, & Wetzels, 1999, p. 1086) และเกณฑ์จากทัศนคติที่ดีของผู้บริโภคโดยวัดจากความเชื่อมั่น (Confidence) การเข้าไปอยู่กลางใจผู้บริโภค (Centrality) และความง่ายในการเข้าถึงความคิดของผู้บริโภค (Accessibility) (มัทธิมา กรงเด็น และ ธนินทร์รัฐรัตนพงศ์ภิญโญ, 2555, น.561; รักพงษ์ ไชยพุด, ม.ป.ป.) โดยทั้ง 2 เกณฑ์นี้จะช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคกับตราสินค้าที่ก่อให้เกิดความภักดีสำหรับร้านค้าแฟรแฟรเมียมมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของการรับรู้สรรพประโยชน์ งานวิจัยที่พบจะใช้ทฤษฎีสรรพประโยชน์ในแง่ของเศรษฐศาสตร์ และถูกนำมาใช้ในทางธุรกิจ กิจกรรมของรัฐบาลในด้านสาธารณูปโภค และการสาธารณสุขต่างๆ มากมาย (ญาณิศา วรรณศิริ, 2552, น.16) ในขณะที่การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ใช้แนวคิดสรรพประโยชน์ในแง่ของการตลาดเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้บริโภค ผู้วิจัยยังไม่พบงานวิจัยทั้งที่เป็นบทความภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องโดยตรง อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบว่างานวิจัยเรื่อง การจำแนกธุรกิจค้าปลีกสินค้าและการบริการโดยใช้สรรพประโยชน์ด้านรูปแบบและด้านกรรมสิทธิ์ (Differentiating Goods and Services Retailing Using form and Possession Utilities) ของ Winsor, Sheth, and Manolis (2004, p.254) ได้ระบุไว้ในงานวิจัยว่า การค้าปลีกสินค้าที่ผลิตตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย (Customized - Goods Retailing) โดยที่ผู้ซื้อสามารถกำหนดคุณลักษณะต่างๆ เองได้นั้น ผู้ผลิตจึงได้จัดให้มีสรรพประโยชน์ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สรรพประโยชน์ด้านเวลา ด้านสถานที่ ด้านกรรมสิทธิ์ และด้านรูปแบบ ยกตัวอย่างธุรกิจที่จัดอยู่ในประเภทนี้ เช่น ร้านถ่ายสำเนา ร้านเบเกอรี่ และร้านตัดเย็บเสื้อผ้า ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ธุรกิจร้านค้าแฟรแฟรเมียมจัดว่าอยู่ในขอบข่ายดังกล่าวจึงเป็นที่มาของการวิจัยในเรื่องการรับรู้สรรพประโยชน์ทั้ง 4 ด้าน และในส่วนของการรับรู้ภูมิทัศน์การบริการ ผู้วิจัยพบว่า งานวิจัยของ ยุวดี ปิ่นแก้ว, ศิริวุฒิ ขุนชำนาญ, และไธดำ รุ่งเรืองผล (2546, น.49)

ทำเรื่องการศึกษาความภักดีต่อตราयीหื้อในตลาดร้านกาแฟฟรีเมียมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความภักดีต่อตราयीหื้อในตลาดร้านกาแฟฟรีเมียม มี 3 ปัจจัยหลักเรียงลำดับ ดังนี้ ราคา ความสะดวกในการรับบริการ และบรรยากาศภายในร้าน

ดังนั้น จากแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้แนวคิดในเบื้องต้นว่า ผู้บริโภคสามารถรับรู้คุณภาพการบริการได้จากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้บริโภค ทั้งนี้ผู้วิจัยยังไม่พบว่างานวิจัยในประเทศไทยที่ยกประเด็นในเรื่องของอรรถประโยชน์และภูมิทัศน์การบริการ ขึ้นมาศึกษาอย่างจริงจัง จึงมีความน่าสนใจในการเลือกทำตัวแปรดังกล่าว และจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องยังพบอีกว่า ความภักดีมีความแปรผันไปตามคุณภาพการบริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาในประเด็นดังกล่าวเพื่อหาข้อสรุปของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภูมิทัศน์การบริการ (ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการบริการ) และความภักดีว่ามีอิทธิพลต่อกันหรือไม่ ทั้งนี้จากข้อสรุปดังกล่าว ทำให้ได้สมมติฐานและกรอบแนวความคิดดังต่อไปนี้

สมมติฐานของการวิจัย

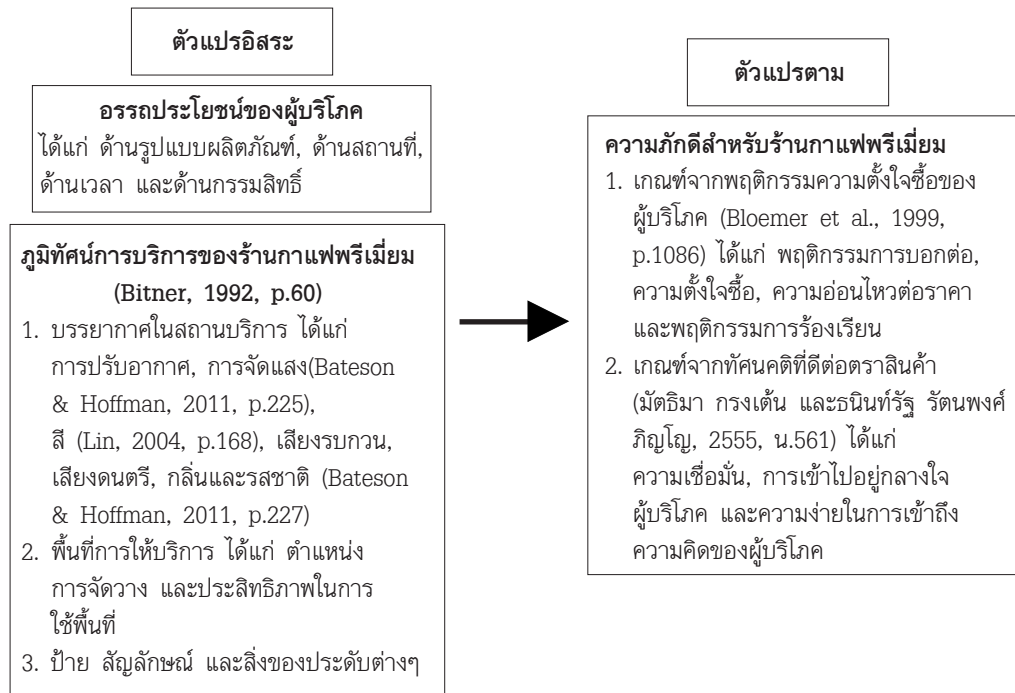
สมมติฐานการวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้อรรถประโยชน์ และภูมิทัศน์การบริการ กับความภักดีสำหรับร้านกาแฟฟรีเมียม ที่มีส่วนเกี่ยวข้องตามแบบจำลองสมการโครงสร้างความภักดีสำหรับร้านกาแฟฟรีเมียม โดยมีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

H0: แบบจำลองสมการโครงสร้างความภักดีสำหรับร้านกาแฟฟรีเมียมสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

H1: แบบจำลองสมการโครงสร้างความภักดีสำหรับร้านกาแฟฟรีเมียมไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

กรอบแนวความคิด

เป็นการศึกษาผลของการรับรู้อรรถประโยชน์ของผู้บริโภคที่มี 4 ด้าน คือ ด้านรูปแบบ ด้านสถานที่ ด้านเวลา และด้านกรรมสิทธิ์ และผลของการรับรู้ภูมิทัศน์การบริการของร้านกาแฟฟรีเมียม ที่มีทั้งหมด 3 มิติ คือ บรรยากาศในสถานบริการ พื้นที่การให้บริการ และป้าย สัญลักษณ์ และสิ่งของประดับต่างๆ ที่มีผลต่อความภักดีสำหรับร้านกาแฟฟรีเมียมดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ที่มา: พจวรรณ ภัทรศิลปะสุนทร (2557, น.34)

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ สำหรับการรับรู้อรรถประโยชน์และภูมิทัศน์การบริการที่มีผลต่อความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียมในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคชาวไทยที่เคยใช้บริการร้านกาแฟพรีเมียมในเขตกรุงเทพมหานคร และกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริโภคชาวไทยที่เคยใช้บริการร้านกาแฟพรีเมียมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง พิจารณาจากการกำหนดขนาดตัวอย่าง 10 - 20 เท่าของจำนวนตัวแปรสังเกตได้ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2556, น.120) การวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 14 ตัวแปร กลุ่มตัวอย่างจึงควรมีขนาดไม่น้อยกว่า 140 - 280 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) เนื่องจากกรุงเทพฯ มีเขตปกครองทั้งหมด 50 เขต มีผู้ใช้บริการร้านกาแฟพรีเมียมกระจายอยู่ในแต่ละเขตของกรุงเทพฯ ดังนั้นจึงต้องค้นหาเขตพื้นที่ที่มีความหนาแน่นของผู้บริโภคมากที่สุด 5 เขต โดยพิจารณาจากเขตที่มีความหนาแน่นของสาขาของร้านกาแฟ พรีเมียมทั้งหมด 17 ตราลินค้า (สตาร์บัค, เซกาเฟรโด, ทัม แอนด์ ทัมส์, กลอเรีย จีนส์, เดอะ คอฟฟี่ คลับ, แมคคาเฟ่, คอฟฟี่ฮอลล์, คอฟฟี่ บีน แอนด์ ที ลีฟ, แบล็ค แคนยอน, คอฟฟี่ เวิลด์, คาเฟ่ ดอยตุง, ทู คอฟฟี่, บลูคัพ, เมชโซ, ไนน์ตีโฟร์, คอฟฟี่ แกลอรี่ และกาแฟวา) ที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ และเลือกเขตที่มีความถี่ของสาขามากที่สุด 5 อันดับของแต่ละตราลินค้า จากนั้นหาค่าความถี่ของสาขาร้านกาแฟพรีเมียม

จาก 17 ตราลินคำที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ พบว่า มี 5 เขตที่มีค่าความถี่มากที่สุดได้แก่ เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตวัฒนา เขตจตุจักร และเขตราษฎร์

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งตามสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) เนื่องจากแต่ละเขตมีค่าความถี่ในสัดส่วนที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการคำนวณหาตัวอย่าง เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 3 ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เนื่องจากเป็นวิธีที่สะดวกต่อการแจกแบบสอบถาม และสะดวกต่อผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้เพื่อลดข้อจำกัดต่างๆ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการแจกแบบสอบถามตามสะดวก โดยการสอบถามหาผู้ที่เคยใช้บริการตราลินคำใน 17 ตราลินคำตามที่ระบุไว้ โดยจะทำการเลือกเก็บข้อมูลเฉพาะในเขตพื้นที่ 5 เขต ได้แก่ เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตวัฒนา เขตจตุจักร และเขตราษฎร์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) มีลักษณะคำถามเป็นแบบมีโครงสร้างให้เลือกตอบ แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 การรับรู้สรรพประโยชน์ของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านกาแฟพรีเมียม ประกอบด้วย ด้านรูปแบบผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ ด้านเวลา และด้านกรรมสิทธิ์

ตอนที่ 3 การรับรู้ภูมิทัศน์การบริการของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านกาแฟพรีเมียม ประกอบด้วย บรรยากาศในสถานบริการ พื้นที่การให้บริการ และป้าย สัญลักษณ์ และสิ่งของประดับต่างๆ

ตอนที่ 4 ความภักดีของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านกาแฟพรีเมียม ประกอบด้วย พฤติกรรมความตั้งใจซื้อของผู้บริโภค และทัศนคติที่ดีต่อตราลินคำ

ในตอน 2 - 4 มีลักษณะแบบสอบถามเป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบประเมินหรือแสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่กำหนดให้ แบ่งเป็น 5 ระดับ มีระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุดคือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5 มีเกณฑ์การแปลคะแนนเฉลี่ย คือ $1.00 - 1.80 =$ ระดับน้อยที่สุด, $1.81 - 2.60 =$ ระดับน้อย, $2.61 - 3.40 =$ ระดับปานกลาง, $3.41 - 4.20 =$ ระดับมาก, $4.21 - 5.00 =$ ระดับมากที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ทำได้โดยการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย ผู้เชี่ยวชาญด้านการใช้ภาษา และผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารธุรกิจร้านกาแฟ ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์เฉพาะที่กำหนดไว้ในแต่ละด้านกับข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยใช้หลักการหาดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item - Objective Congruence) ผลการตรวจสอบพบว่า แบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ที่ 0.49, 0.49 และ 0.81 ตามลำดับ โดยแบบสอบถามตอนที่ 4 มีค่า IOC ที่สูงกว่าเกณฑ์ที่เหมาะสมนั้นคือ มีค่าไม่น้อยกว่า 0.50 ที่แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์เฉพาะที่กำหนดไว้ ในส่วนของแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 นั้น ผู้วิจัยได้ทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ข้อคำถามมีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษา นำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 35 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.85, 0.87 และ 0.92 ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ตัวแปร มีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูง ที่แสดงว่า คำตอบมีความสอดคล้องกันอย่างมาก (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2556, น.101) แล้วจึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากผู้บริโภคที่เคยใช้บริการร้านกาแฟพรีเมียม ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2557 จำนวน 400 คน หลังจากได้ข้อมูลครบแล้วจึงทำการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ซึ่งมีทั้งหมด 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยเชิงยืนยันของอรรถประโยชน์ในการใช้บริการร้านกาแฟพรีเมียม ปัจจัยเชิงยืนยันของภูมิทัศน์การบริการของร้านกาแฟ พรีเมียม และปัจจัยเชิงยืนยันของความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียม ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ (Correlation Matrix) พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ของแต่ละองค์ประกอบไม่ใช่เมทริกซ์เอกลักษณะ และมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมากพอที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบได้ โดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.408 - 0.621, 0.627 - 0.660 และ 0.303 - 0.655 ตามลำดับ ในส่วนของการทดสอบ Bartlett's Test มีนัยสำคัญทางสถิติ (P-value = 0.000) และดัชนีรวม KMO มีค่า 0.780, 0.728 และ 0.894 ตามลำดับ ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ปัจจัยเชิงยืนยันทั้ง 3 องค์ประกอบ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่าไคสแควร์ที่แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P-value = 0.117, 0.841 และ 0.061 ตามลำดับ) และดัชนีบ่งชี้ความสอดคล้องของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นไปตามเกณฑ์ ทั้งนี้ ในส่วนของการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Models : SEM) ในการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียม

นิยามศัพท์เฉพาะ

ร้านกาแฟพรีเมียม (Premium Coffee Shop) หมายถึง ร้านกาแฟที่จำหน่ายกาแฟสดคั่วบดที่ให้ความสำคัญในเรื่องของรสชาติและคุณภาพการบริการ มีการกำหนดราคาเฉลี่ยต่อแก้ว 80 บาทขึ้นไป ใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพสูง ใช้อุปกรณ์ที่มีมาตรฐานระดับอุตสาหกรรม พื้นที่ของร้านมีขนาดตั้งแต่ 100 ตารางเมตรขึ้นไปโดยให้ความสำคัญกับบรรยากาศภายในร้านและการตกแต่งร้านให้ดูดีมีความทันสมัย และมีสาขาเป็นที่รู้จักในระดับประเทศ เช่น ร้าน สตาร์บัคส์ ร้านเชกาเฟรโด ร้านทัมแอนด์ทัมส์ ร้านคอฟฟี่빈แอนด์ทิลล์ ร้านแบล็คแคนยอน ร้านทรูคอฟฟี่ เป็นต้น

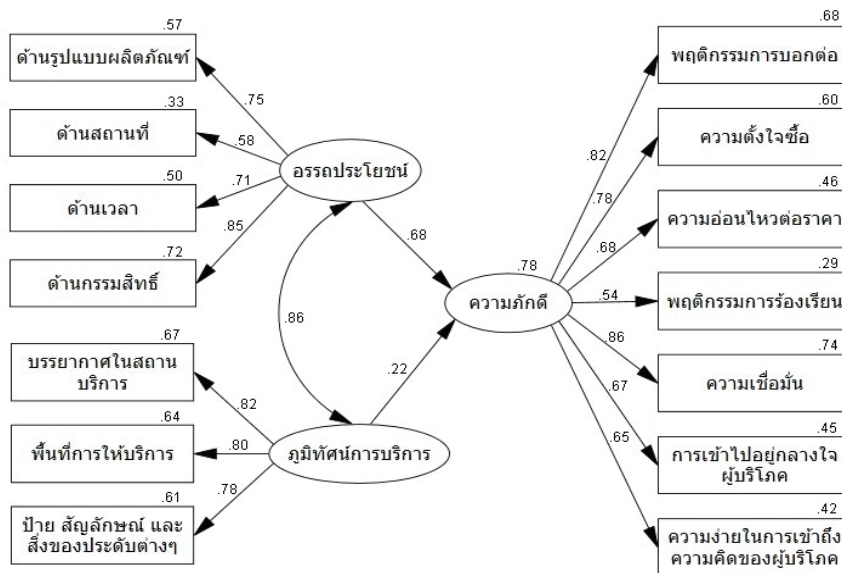
อรรถประโยชน์ด้านกรรมสิทธิ์หรือความเป็นเจ้าของ (Possession/ Ownership Utility) หมายถึง การโอนความเป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ (ผลิตภัณฑ์อาจอยู่ในรูปของสินค้า บริการ หรือความคิด) ให้ผู้ซื้ออย่างถูกต้องตามกฎหมาย โดยใช้วิธีการต่างๆ เช่น การออกใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น และอาจรวมถึงการที่ผู้บริโภคได้รับสินค้าแล้วสามารถใช้ประโยชน์ได้จริง คุ่มค่าเงิน และเต็มเปี่ยมด้วยประสิทธิภาพ

สรุปผลการวิจัย

การตรวจสอบความสอดคล้องแบบจำลองสมการโครงสร้างความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในครั้งแรกพบว่า แบบจำลองการวิจัยไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงทำการปรับแบบจำลองโดยพิจารณาค่าดัชนีปรับเปลี่ยน (Modification Index : MI) ที่มีค่ามากที่สุดตามคำแนะนำของโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ด้วยวิธีการโยงเส้นความสัมพันธ์ระหว่างความคลาดเคลื่อนของตัวแปร โดยพิจารณาภายในองค์ประกอบ (Factor) เดียวกันก่อนโยงข้ามองค์ประกอบ อย่างไรก็ตามจากการทดลองปรับแบบจำลองตามขั้นตอนที่กล่าวไปแล้วพบว่า ค่าสถิติที่ได้ยังไม่เป็นที่ยอมรับ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องโยงเส้นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแฝงอรรถประโยชน์ กับปัจจัยแฝงภูมิทัศน์การบริการ (โดยมีทฤษฎีรองรับ) ซึ่งหลังจากโยงเส้นความสัมพันธ์และทำการปรับแบบจำลองรวมทั้งหมด 9 ครั้ง พบว่า ชุดเงื่อนไขบังคับต่างๆ สอดคล้องกับความเป็นจริง แบบจำลองมีความสอดคล้องกับทฤษฎีและสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์จึงหยุดการปรับแบบจำลอง ซึ่งได้ผลดังต่อไปนี้ $\chi^2 = 60.244$, $df = 56$, $P\text{-value} = 0.325$, $RMSEA = 0.014$, $GFI = 0.980$, $IFI = 0.999$ และ $CFI = 0.999$

และเมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียม พบว่าความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียมได้รับอิทธิพลโดยตรงทั้งจากอรรถประโยชน์ในการใช้บริการร้านกาแฟพรีเมียม (0.680) และจากภูมิทัศน์การบริการของร้านกาแฟพรีเมียม (0.223) โดยทั้งสองปัจจัยเป็นอิทธิพลทางบวกต่อปัจจัยความภักดี

ทั้งนี้ อิทธิพลของอรรถประโยชน์ที่ส่งผลต่อความภักดี มาจากอรรถประโยชน์ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกรรมสิทธิ์ (0.849) ด้านรูปแบบผลิตภัณฑ์ (0.755) ด้านเวลา (0.705) และด้านสถานที่ (0.578) ตามลำดับ ซึ่งอรรถประโยชน์ 3 ด้านแรกมีค่าอิทธิพลใกล้เคียงกัน ส่วนอรรถประโยชน์ด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด และอิทธิพลของภูมิทัศน์การบริการที่ส่งผลต่อความภักดี มาจากภูมิทัศน์การบริการทั้ง 3 มิติ ได้แก่ บรรยากาศในสถานบริการ (0.818) พื้นที่การให้บริการ (0.801) และป้าย สัญลักษณ์และสิ่งของประดับต่างๆ (0.779) ตามลำดับ โดยทั้ง 3 มิติมีค่าอิทธิพลที่ใกล้เคียงกัน โดยหากพิจารณาในภาพรวม แบบจำลองนี้สามารถอธิบายความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียมได้ 78% ($R^2 = 0.775$) ดังแสดงในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 2.2 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างความภักดีสำหรับร้านกาแฟฟรีเมียม
ที่มา: พจวรรณ ภัทรศิลปสุนทร (2557, น. 72)

ดังนั้น ผลจากการทดสอบสมมติฐานจึงสรุปได้ว่า แบบจำลองสมการโครงสร้างความภักดีสำหรับร้านกาแฟ ฟรีเมียมสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พิจารณาได้จากค่าไคสแควร์ที่แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} = 0.325$) ซึ่งยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าวมีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยอรรถประโยชน์ ได้แก่ ด้านรูปแบบผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ ด้านเวลา และด้านกรรมสิทธิ์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกต่อความภักดีสำหรับร้านกาแฟ ฟรีเมียม ดังที่ Berkowitz et al. (1997, pp.426, 470-471) Boyd et al. (1998) Pride and Ferrell (1995) และ Stanton et al. (1994, p.20) ที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของอรรถประโยชน์ในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างสรรคัลสินค้าและการบริการให้มีคุณค่าในสายตาของลูกค้าและมีประโยชน์ต่อผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจจากการใช้สินค้าและการบริการมากที่สุด

โดยอรรถประโยชน์ด้านกรรมสิทธิ์เป็นตัวแปรสำคัญที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดของปัจจัยอรรถประโยชน์ (0.849) สาเหตุนี้มาจากอรรถประโยชน์ด้านนี้มีเรื่องของคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของผุดผ่อง ตรีบุบผา (2547, น.85) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการและความภักดีต่อการบริการ พบว่า “การรับรู้คุณภาพของการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีต่อการบริการในทุกธุรกิจบริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05”

2. ปัจจัยภูมิทัศน์การบริการ ได้แก่ บรรยากาศในสถานบริการ พื้นที่การให้บริการ และป้ายสัญลักษณ์และสิ่งของประดับต่างๆ ผลการวิจัยพบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกต่อ

ความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียม ทั้งนี้ตัวแปรสังเกตได้ของภูมิทัศน์การบริการทั้ง 3 ตัวแปร แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบในระดับมากโดยมีค่าใกล้เคียงกัน (0.818, 0.801 และ 0.779 ตามลำดับ) ซึ่งบรรยากาศในสถานบริการเป็นตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดของปัจจัยภูมิทัศน์การบริการ (0.818) ดังที่ ยุติ ปิ่นแก้ว และคณะ (2546, น.49) พบว่า บรรยากาศภายในร้านเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความภักดีต่อตราที่ยี่ห้อในตลาดร้านกาแฟพรีเมียม

3. จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยอรรถประโยชน์และปัจจัยภูมิทัศน์การบริการมีความสัมพันธ์กัน (มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ 0.864) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Winsor et al. (2004, p.252) ที่พบว่า คำจำกัดความของอรรถประโยชน์ด้านรูปแบบในธุรกิจค้าปลีก จะครอบคลุมถึงคุณลักษณะของสิ่งที่จับต้องได้อย่างเช่น การผลิตสินค้าที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า และรวมถึงสิ่งที่จับต้องไม่ได้ อย่างเช่น การสร้างองค์ประกอบของภูมิทัศน์การบริการ เช่น บรรยากาศในสถานบริการ โดยอรรถประโยชน์ด้านรูปแบบจะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและการบริการให้ลูกค้าใช้ในการประเมินภาพรวมก่อนการตัดสินใจซื้อ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. ผู้ประกอบการร้านกาแฟพรีเมียมในเขตกรุงเทพมหานครสามารถใช้ผลจากการวิจัยครั้งนี้เกี่ยวกับอรรถประโยชน์ในการให้บริการร้านกาแฟพรีเมียม เพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นประกอบการพิจารณาแนวทางปรับปรุงการบริหารจัดการร้าน และใช้เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าให้เกิดความภักดีสำหรับร้านกาแฟ พรีเมียม ทั้งนี้อรรถประโยชน์ในแต่ละด้านมีค่าอิทธิพลที่แตกต่างกัน โดยเรียงลำดับได้ดังนี้

- 1.1 อรรถประโยชน์ด้านกรรมสิทธิ์ (0.849) ควรให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความเต็มใจบริการของพนักงาน ความภูมิใจจากการให้บริการ ความคุ้มค่าเงินต่อการใช้บริการในแต่ละครั้ง และสิทธิประโยชน์ต่างๆที่ได้รับจากการเป็นสมาชิกของร้าน
- 1.2 อรรถประโยชน์ด้านรูปแบบผลิตภัณฑ์ (0.755) ควรให้ความสำคัญในเรื่องรสชาติ เครื่องดื่มเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความหลากหลายของเครื่องดื่มกาแฟ ความสวยงามของบรรจุภัณฑ์ ความเหมาะสมของขนาดบรรจุภัณฑ์ ความหลากหลายของเครื่องดื่มอื่นๆ รสชาติของอาหารและเบเกอรี่ และบริการเสริมอื่นๆ ของร้าน (เช่น นิตยสาร Wi-Fi ปลั๊กไฟ ฯลฯ)
- 1.3 อรรถประโยชน์ด้านเวลา (0.705) ควรให้ความสำคัญในเรื่อง ไม่จำกัดเวลาในการใช้บริการนั่งในร้านเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เวลาเปิด/ ปิดบริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ
- 1.4 อรรถประโยชน์ด้านสถานที่ (0.578) ควรให้ความสำคัญในเรื่องที่ตั้งของร้าน โดยขยายให้มีหลายสาขาเพื่อให้ลูกค้าใช้บริการได้สะดวก และมีบริเวณหรือสถานที่จอดรถไว้บริการลูกค้า

จากการเรียงลำดับค่าอิทธิพล พบว่า อรรถประโยชน์ด้านกรรมสิทธิ์มีค่าอิทธิพลสูงสุด ซึ่งผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกในการส่งเสริมให้ลูกค้ามีความภักดีต่อร้านกาแฟพรีเมียม

2. ผู้ประกอบการร้านกาแฟพรีเมียมในเขตกรุงเทพมหานครสามารถใช้ผลจากการวิจัยครั้งนี้เกี่ยวกับภูมิทัศน์การบริการของร้านกาแฟพรีเมียม เพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นประกอบการพิจารณาหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาร้านกาแฟพรีเมียมให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุดในการให้บริการร้านกาแฟพรีเมียมของผู้บริโภค โดยอาจพิจารณาร่วมกับปัจจัยอรรถประโยชน์ในการใช้บริการร้านกาแฟพรีเมียม เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับการบริหารจัดการร้านและ กลยุทธ์ทางการตลาด เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยอรรถประโยชน์และภูมิทัศน์การบริการมีความสัมพันธ์กัน และมีผลต่อความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียม ยกตัวอย่างเช่น ร้านกาแฟที่ต้องการเพิ่มอรรถประโยชน์ในด้านรูปแบบผลิตภัณฑ์โดยจัดให้มีบริการ Wi-Fi และเพิ่มมุมอ่านหนังสือ ดังนั้น ในส่วนของภูมิทัศน์การบริการที่ควรพิจารณาควบคู่กันคือ มิติบรรยากาศในสถานบริการ ให้มีความสว่างภายในร้าน (โดยเฉพาะมุมอ่านหนังสือ) เหมาะสมต่อการนั่งอ่านหนังสือ หรือนั่งเล่นโน้ตบุ๊ก มีการป้องกันเสียงรบกวนเพื่อให้ลูกค้ามีสมาธิในการทำกิจกรรม และมิติที่ควรพิจารณาร่วมด้วยคือ มิติพื้นที่การให้บริการ ซึ่งควรให้ความสำคัญกับโต๊ะและเก้าอี้ที่เหมาะสมแก่การนั่งเล่นโน้ตบุ๊ก ไม่กว้างหรือแคบจนเกินไป ไม่ต่ำหรือสูงจนเกินไป สิ่งเหล่านี้เมื่อพิจารณาควบคู่กันแล้วจะทำให้ลูกค้าที่ต้องการนั่งเล่นโน้ตบุ๊ก หรือมานั่งอ่านหนังสือ เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น เป็นต้น ทั้งนี้ภูมิทัศน์การบริการในแต่ละมิติมีค่าอิทธิพลที่แตกต่างกัน โดยเรียงลำดับได้ดังนี้

- 2.1 บรรยากาศในสถานบริการ (0.818) ควรให้ความสำคัญในเรื่องกาแฟมีกลิ่นหอมชวนให้ใช้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการออกแบบโทนสีตกแต่งร้านได้อย่างเหมาะสม ความสว่างภายในร้านโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี อากาศภายในร้านถ่ายเทสะดวก ป้องกันเสียงรบกวนได้ดี (เช่น เสียงเครื่องปั่น รถวิ่งเครื่องแอร์ ฯลฯ) เสียงเพลงในร้านสร้างความรู้สึกผ่อนคลาย และมีตัวอย่างเครื่องดื่มให้ลองชิม
- 2.2 พื้นที่การให้บริการ (0.801) ควรให้ความสำคัญในเรื่องอุปกรณ์/ เครื่องใช้ต่างๆ ดูสะอาด เป็นระเบียบเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เก้าอี้ยั่งสะดวกและสบาย การใช้อุปกรณ์ต่างๆ ง่ายไม่ซับซ้อน การจัดที่นั่งมีความเหมาะสมกับพื้นที่ของร้าน และพื้นที่ทางเดินในร้านกว้างพอให้เดินได้สะดวก
- 2.3 ป้าย สัญลักษณ์ และสิ่งของประดับต่างๆ (0.779) ควรให้ความสำคัญในเรื่องของตกแต่งร้านให้มีความสวยงามกลมกลืนกับรูปแบบร้านเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การตกแต่งร้านให้มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวแตกต่างจากร้านกาแฟอื่นๆ และป้ายต่างๆ สามารถมองเห็นได้ง่าย สื่อสารและเข้าใจได้อย่างชัดเจน

จากการเรียงลำดับค่าอิทธิพล พบว่า ภูมิทัศน์การบริการมิติบรรยากาศในสถานบริการมีค่าอิทธิพลสูงสุด ซึ่งผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกในการส่งเสริมให้ลูกค้ามีความภักดีต่อร้านกาแฟพรีเมียม

3. ผู้ประกอบการร้านกาแฟพรีเมียมในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถใช้ผลจากการวิจัยครั้งนี้เกี่ยวกับความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียม เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าให้มีระดับความภักดีเพิ่มมากขึ้น โดยพิจารณาจากทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค ที่เรียงตามค่าอิทธิพลได้ดังนี้

- 3.1 ความเชื่อมั่น (0.860) ลูกค้าที่มีความภักดีจะเชื่อมั่นในตราสินค้าและคุณภาพผลิตภัณฑ์ของร้าน...มากกว่าร้านอื่นๆ โดยผลิตภัณฑ์นั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการแต่ละครั้ง และที่สำคัญคือ ผู้บริโภคใช้บริการแล้วรู้สึกสบายใจที่เลือกใช้บริการ
- 3.2 พฤติกรรมการบอกต่อ (0.823) ลูกค้าที่มีความภักดีจะพูดถึงร้านในทางที่ดีกับผู้อื่น มีการแนะนำร้านให้ผู้อื่นรู้จัก และจะสนับสนุนให้คนใกล้ชิดมาใช้บริการ
- 3.3 ความตั้งใจซื้อ (0.775) ลูกค้าที่มีความภักดีจะใช้บริการร้าน...ต่อไปในอนาคต โดยตัดสินใจเลือกใช้บริการร้าน...เป็นตัวเลือกอันดับแรกเสมอ และตั้งใจที่จะพาครอบครัวและเพื่อนมาที่ร้านอีกครั้ง
- 3.4 ความอ่อนไหวต่อราคา (0.681) ลูกค้าที่มีความภักดีจะยังคงใช้บริการร้านเดิมแม้ว่าร้านอื่นจะมีข้อเสนอใหม่ๆ ที่น่าสนใจ มีการลองเมนูใหม่ที่ทางร้านแนะนำแม้ว่าจะมีราคาแพง และจะใช้บริการอย่างต่อเนื่องแม้ทางร้านจะเพิ่มราคาสูงขึ้น
- 3.5 การเข้าไปอยู่กลางใจผู้บริโภค (0.669) ลูกค้าที่มีความภักดีจะมีความเชื่อว่าผลิตภัณฑ์ของร้าน...มีรสนิยมตรงกัน มีความแตกต่างจากร้านอื่น และมีความสำคัญต่อชีวิต
- 3.6 ความง่ายในการเข้าถึงความคิดของผู้บริโภค (0.650) ลูกค้าที่มีความภักดีสามารถจดจำชื่อและตราสัญลักษณ์ของร้าน...ได้ง่าย โดยจดจำได้อย่างแม่นยำ และเมื่อนึกถึงกาแฟ ก็จะนึกถึงร้าน...เป็นอันดับแรก
- 3.7 พฤติกรรมการร้องเรียน (0.538) ลูกค้าที่มีความภักดีจะร้องเรียนให้พนักงานทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นทันที และจะยังคงใช้บริการร้าน...ต่อไป แม้ว่าจะเคยมีปัญหาข้อผิดพลาด

จากการเรียงลำดับค่าอิทธิพล พบว่า ความภักดีด้านความเชื่อมั่นมีค่าอิทธิพลสูงสุด ซึ่งผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกในการส่งเสริมให้ลูกค้ามีความภักดีต่อร้านกาแฟพรีเมียม

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยภูมิทัศน์การบริการมีค่าอิทธิพลต่อความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียมอยู่ในระดับน้อย และมีอิทธิพลต่อความภักดีน้อยกว่าปัจจัยอรรถประโยชน์ ดังนั้น งานวิจัยในครั้งต่อไปอาจศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภูมิทัศน์การบริการที่มีผลต่อความภักดี โดยผ่านปัจจัยอรรถประโยชน์ของผู้บริโภค เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของค่าอิทธิพล ซึ่งอาจมีค่าอิทธิพลโดยรวมของภูมิทัศน์การบริการมากกว่าอรรถประโยชน์

เอกสารอ้างอิง

- กนิษฐกานต์ พรหมราษฎร์. (2556). กลยุทธ์การตลาดบริการสำหรับธุรกิจเบเกอรี่. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 27(83), 58-77. สืบค้น 22 สิงหาคม 2557, จาก <http://www.dpu.ac.th/dpurc/journal-read-14-59>
- กมลรัตน์ โรจน์เรืองรัตน์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคกาแฟตามร้านกาแฟพรีเมียมบนถนนสีลมของผู้บริโภคกลุ่มวัยทำงาน. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2556). การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ด้วย AMOS. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การสร้างจุดเด่นร้านกาแฟสด บทที่ 1 เข้าใจพฤติกรรมการกินกาแฟ. (ม.ป.ป.). สืบค้น 4 พฤศจิกายน 2555, จาก <http://www.coffeeindy.com/กลยุทธ์/การสร้างจุดเด่นร้านกาแฟสด-บทที่1-เข้าใจพฤติกรรมการกินกาแฟ/#.UJacHW8xoZN>
- กิจจุลสี เอียวรวงชะ. (2553). เปิดร้านกาแฟ [Hajimete no café open book zuka de waku ninki no himitsu] (บลู สกาย บุ๊คส์ ทีม, ผู้แปล). (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ส เจริญ การพิมพ์. (ต้นฉบับพิมพ์ ปี ค.ศ. 2005).
- กิตติชัย ศรีชัยภูมิ, อติลา พงศ์ยี่หล้า, และเสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของลูกค้าวิสาหกิจขนาดเล็กกับความภักดีต่อตราสินค้าของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 28(85), 95-116. สืบค้น 22 สิงหาคม 2557, จาก <http://www.dpu.ac.th/dpurc/journal-read-28-171>
- ไฉไล ศรีลัมภ์. (2551). ความพึงพอใจของผู้บริโภคกาแฟในร้านกาแฟพรีเมียมของไทยและร้านกาแฟพรีเมียมจากต่างประเทศที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- ญาณิศา วรรณศิริ. (2552). อรรถประโยชน์ด้านสุขภาพของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองในโรงพยาบาลราชบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- ธนดล พรพุทธพงศ์. (2545). *เศรษฐศาสตร์จุลภาค*. กรุงเทพฯ: แผนกตำราและคำสอน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธมกร ธาธาศรีสุทธิ. (2539). *เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธีรกิต นวรัตน์ ณ ออยุธยา. (2549). *การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทวรรณ นาสวน. (2553). การศึกษาพฤติกรรมและกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟระดับพรีเมียมแบรนด์ไทย และแบรนด์ต่างประเทศ. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>

- ปกเปลือย 5 ธุรกิจยอดฮิต ปีเลื่อยงนำลงทุนอยู่หรือไม่. (2552, 29 ธันวาคม). ข่าว SMEs, สืบค้น 4 พฤศจิกายน 2555, จาก <http://www.thaifranchisecenter.com/info/show.php?etID=793>
- ผุดผ่อง ตรีบุปผา. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการและความภักดีต่อการบริการ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <http://tdc.thailis.or.th /tdc/>
- พจวรรณ ภัทรศิลาสุนทร. (2557). *การรับรู้อัตราประโยชน์และภูมิทัศน์การบริการที่มีผลต่อความภักดีสำหรับร้านกาแฟพรีเมียมในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ปิริยาพรหม ไทยสุริโย. (2555, 4 มิถุนายน). *กาแฟ มากกว่าแค่เครื่องดื่ม*. กรุงเทพธุรกิจ. สืบค้น 4 พฤศจิกายน 2555, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/home/detail/politics/opinion/piriyapandh/20120604/454816/กาแฟ-มากกว่าแค่เครื่องดื่ม.html>
- มัตริมา กรงเด็น และธนิษฐ์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ. (2555, ธันวาคม). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของลูกค้าต่อตราสินค้าร้านกาแฟเมซอนในสถานบริการน้ำมัน ปตท. เขตเทศบาลเมืองนครปฐม. ใน รศ.ดร.สมบัติ ชินะวงศ์ (ประธาน). *การจัดสัมมนาวิชาการและจัดประชุมวิชาการแห่งชาติ ครั้งที่ 9*, การประชุมจัดโดย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, วิทยาเขตกำแพงแสน. สืบค้น 18 มิถุนายน 2556, จาก http://research.conference.kps.ku.ac.th/article_9/pdf/o_human02.pdf
- ยุวดี ปิ่นแก้ว, ศิริวุฒิ ขุนชำนาญ และไธดำ รุ่งเรืองผล. (2546). *การศึกษาความภักดีต่อตราหือในตลาดร้านกาแฟ พรีเมียมในเขตกรุงเทพมหานคร*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก). สืบค้นจาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- ยุวดี มีพรปัญญาทวีโชค. (2553). *การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของร้านกาแฟพรีเมียมแฟรนไชส์ของต่างประเทศกับแฟรนไชส์ของไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก http://www.ex-mba.buu.ac.th/research/index_Bkk.html
- รักพงษ์ ไชยพุด. (ม.ป.ป.). *ความภักดีในตราสินค้า (Brand Loyalty)*. ศูนย์ศึกษาและวิจัยตราสินค้า. สืบค้น 15 สิงหาคม 2556, จาก <http://utcc2.utcc.ac.th/brandthaicenter/Article%20etc/Brand%20loyalty%20-%20รักพงษ์%20ไชยพุด.pdf>
- ร้านกาแฟสดหอมกรุ่นทุกสมรมภูมิ ปตท.-อโรมาลูย์/ เซเวนบูม “คัดสรร” ซึ่งลูกค้าแม่ส. (2555, 13 ตุลาคม). *ประชาชาติธุรกิจ*. สืบค้น 2 พฤศจิกายน 2555, จาก http://www.prachachat.net/news_detail.php?news_id=1350118529&grpid=03&catid=00
- เลิฟล็อก, ซี., และไรท์, แอล. (2546). *การตลาดบริการ [Principles of service marketing and management]* (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล, ผู้แปลและเรียบเรียง). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า. (ต้นฉบับพิมพ์ ปี ค.ศ. 2002).
- ศุภเจตน์ จันทรสาส์น. (2551). *เศรษฐศาสตร์เพื่อชีวิตประจำวัน*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ศูนย์วิจัยกลไกไทย. (2555). *AEC data Kasikornresearch : กาแฟ ชา การบริโภค ราคาขายปลีก*. สืบค้น 13 ธันวาคม 2557, จาก <https://www.kasikornresearch.com/TH/K-EconAnalysis/Pages/ViewSummary.aspx?docid=29865>
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2557). *กาแฟ*. สืบค้น 6 มิถุนายน 2557, จาก http://www.oae.go.th/ewt_news.php?nid=17439&filename=index
- สุทธิเกียรติ ภูมิพัฒน์สุข. (2553). *การศึกษาการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ของสถานีวิทยุ FM 93.5 yes radio retro program*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก http://www.thapra.lib.su.ac.th/objects/thesis/fulltext/snamcn/Sutthikiat_Phumphattahnasuk/fulltext.pdf
- สุรวุฒิ สงครามศรี. (2548). *การศึกษาเจตคติของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อบรรจุภัณฑ์และอรรถประโยชน์ของบรรจุภัณฑ์สำหรับบรรจุอาหารและเครื่องดื่ม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา). สืบค้นจาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- Bateson, J.E.G., & Hoffman, K.D. (2001). *Essentials of services marketing: Concepts, strategies, & cases* (2nd ed). Ohio: South-Western Thomson Learning.
- Bateson, J.E.G., & Hoffman, K.D. (2011). *Service marketing* (4th ed). Canada: South-Western Cengage Learning.
- Berkowitz, E.N., Kerin, R.A., Hartley, S.W., & Rudelius, W. (1997). *Marketing* (5th ed). Boston, MA: Irwin/McGraw-Hill.
- Bitner, M.J. (1992). Servicescape: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57-71. Retrieved November 4, 2012, from <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=2&sid=8103c18b-db0d-4861-8db6-d4eedb175261%40sessionmgr4005&hid=4212&bdata=JnNpdGU9ZWwhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=bth&AN=9208310667>
- Bloemer, J., Ruyter, K., & Wetzels, M. (1999). Linking perceived service quality and service loyalty: a multi-dimensional perspective. *European Journal of Marketing*, 33(11/12), 1082-1106. Retrieved November 4, 2012, from <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/03090569910292285>
- Boyd, H.W., JR., Walker, O.C., JR., & Larreche, J.C. (1998). *Marketing management: A strategic approach with a global orientation* (3rd ed). Boston, MA: Irwin/McGraw-Hill.
- Fitzsimmons, J.A., & Fitzsimmons, M.J. (2006). *Service Management* (5th ed). Singapore: McGraw-Hill.
- Lin, I. Y. (2004). Evaluating a servicescape: The effect of cognition and emotion. *Hospitality Management*, 23, 163-178. Retrieved November 14, 2012, from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431903000951>

- Pride, W.M., & Ferrell, O.C. (1995). *Marketing concepts and strategies* (9th ed). Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Stanton, W.J., Etzel, M.J., & Walker B.J. (1994). *Fundamentals of marketing* (10th ed). New York: McGraw-Hill.
- Winsor, R.D., Sheth, J.N., & Manolis C. (2004). Differentiating goods and services retailing using form and possession utilities. *Journal of Business Research*, 57(3), 249-255. Retrieved November 4, 2012, from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296302003247>

โครงสร้างองค์ประกอบภาวะผู้นำ เชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศ ภายในสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐาน

A Factor Structure of Creative Leadership of
Supervisors in Secondary Schools under the Office
of the Basic Education Commission

สุขพัชรา ชี้มเจริญ*

Sukpatchara Simcharoen*

* นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

* Student, Doctor of Philosophy Program in Educational Administration, Graduate College of Management, Sripatum University

* Email: ko.bkk2@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาโครงสร้างองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2) เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำแนกตามเพศ อายุและประสบการณ์การนิเทศ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจำนวน 504 คน ที่ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอนและการสุ่มอย่างง่าย วิธีวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีแบบผสมผสานวิธี (Mixed-Methods Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าพิสัย ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าความเบ้ และค่าความโด่ง การวิเคราะห์องค์ประกอบ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และทดสอบความมีนัยสำคัญด้วยสถิติทดสอบ t-test และสถิติทดสอบ F - test การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ มีผลการวิจัย พบว่า 1) โครงสร้างประกอบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัศึกษามีความสัมพันธ์กันโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.554 - 0.852 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายในสถานศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้นิเทศภายในสถานศึกษาที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า 0.05 นอกจากนี้ผู้นิเทศภายในสถานศึกษาที่มีอายุต่างกันและมีประสบการณ์ในการนิเทศต่างกันมีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ ผู้นิเทศภายในสถานศึกษา

Abstract

The objectives of this research were : 1) to develop relationship structure of creative leadership compositions in secondary schools under the Office of the Basic Education Commission; 2) to compare creative leadership of supervisors in secondary schools under the Office of the Basic Education Commission by genders, ages, and experiences. The samples group comprising 504 supervisors working for secondary schools under the Office of the Basic Education Commission were derived from multi-stage random sampling and simple random sampling. In addition, Mixed-Methods Research was applied by implementing qualitative research and quantitative research, as well as exploratory design: instrument development model. The instruments used in this study was the Rating Scale with reliability 0.96. The statistics used in analyzing data comprising frequency, percentage, mean, standard deviation, range, maximum, minimum, skewness, and kurtosis. The composition analysis, correlation coefficient analysis, and significance tested by t-test, F-test. The computer application for statistical analysis was used for data analysis. The findings were: 1) The correlation coefficients among variables were positive relations, and correlation coefficient ranging from 0.554 to 0.852 with statistical significance at .01 level. 2) Creative Leadership' Supervisors in Secondary Schools under the Office of the Basic Education Commission in "High" level. Female and male supervisors in academic institutions showed difference in creative leadership with different statistical significance at 0.05. It was found that, For comparison by age, and experience in being the supervisors in secondary schools was found that there were not different in overall with statistical significance at 0.05.

Keywords: Creative Leadership, Supervisors in Secondary Schools

บทนำ

การบริหารการศึกษาให้มีคุณภาพได้นั้นงานสำคัญอันดับแรกๆที่ผู้บริหารจะต้องเร่งดำเนินการ คือ การส่งเสริมสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนแก่ผู้เรียนให้มีคุณภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากล ด้วยการกำกับครูผู้สอนให้มีการปรับปรุงการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง ในวิธีการนี้จะสำเร็จผลดีเพียงไรนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับทักษะและความสามารถของผู้บริหารที่ใช้กระบวนการนิเทศภายใน ทำงานร่วมกับครูอย่างเข้มแข็ง สอดคล้องกับแนวคิดของ Oliva and Pawlas (2001, p.49) ให้ความเห็นว่า ผู้บริหารโดยตำแหน่งแล้วต้องมีหน้าที่รับผิดชอบในการนิเทศการศึกษา ถ้าการนิเทศงานอ่อนแอหรือมีประสิทธิภาพต่ำ ประสิทธิภาพขององค์กรก็จะต่ำไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Glickman (1990, p.4) กล่าวว่า การนิเทศภายในทำหน้าที่เสมือนกาวที่ช่วยยึดติดสิ่งต่างๆกับโรงเรียนจนประสบผลสำเร็จ แต่การนิเทศภายในสถานศึกษาก็ยังประสบปัญหา คือ ผู้นิเทศภายในขาดการนิเทศอย่างเป็นระบบและขาดภาวะผู้นำ ดังงานวิจัยของบุญชม ศรีสะอาด และคณะ (2544, น. 16) เรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานในระบบโรงเรียนของเขตการศึกษา 11 พบว่า ผู้นิเทศภายในขาดภาวะผู้นำ ขาดการนิเทศ ติดตามและประเมินผลอย่างเป็นระบบ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ปิยนุช เปี่ยมวิริยวงศ์ (2555, น. 1) ศึกษาผลการวิกฤติของหลักสูตรไทย พบว่า ด้านผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องขาดการติดตามผล ขาดการนิเทศ จะเห็นได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนหนึ่งมาจากผู้นิเทศภายในขาดภาวะผู้นำ ขาดการนิเทศอย่างสร้างสรรค์

ภาวะผู้นำเป็นเรื่องที่สถานศึกษาต้องหันมาให้ความสำคัญ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าในปัจจุบันสถานศึกษาจะมุ่งเน้นการบริหารมากแต่ไม่เน้นการใช้ภาวะผู้นำ ดังงานวิจัย Lunenburg (2011, pp.1-3) ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำกับการจัดการที่มีความแตกต่างในทฤษฎี พบว่าภาวะผู้นำและการบริหารจัดการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญและผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีภาวะผู้นำและการบริหารจัดการควบคู่กันไปแบบพลวัต (dynamic) ผู้นำในยุคปัจจุบันจึงต้องมีความรู้ทั้งด้านการนำ (lead) ควบคู่ไปกับการบริหาร (manage) เพราะต่างมีความสำคัญและจำเป็นสำหรับองค์กร (Kotter, 1999, pp.15-30) การที่จะทำให้โรงเรียนประสบความสำเร็จและมีคุณภาพได้นั้นจะต้องมีผู้นำที่มีประสิทธิภาพ (Wrigley, 2002, p.227) สอดคล้องกับแนวคิดของ Danielson (2007, p. 53) ระบุว่าผู้นำที่มีภาวะผู้นำส่งผลต่อกระบวนการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ครูเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการเรียนรู้แก่ผู้เรียน และเป็นครูมืออาชีพ

จะเห็นได้ว่าภาวะผู้นำของผู้นิเทศกับการนิเทศภายในจึงเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องต่อคุณภาพการศึกษา ด้วยเหตุนี้การแก้ไขปัญหาผู้นิเทศภายในที่ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น สถานศึกษาจำเป็นต้องใช้การนิเทศภายในสมัยใหม่ โดยที่ผู้นิเทศจะต้องมีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ (ชาญชัย อาจิณสมจาร, 2555, น. 6) เนื่องจากผู้นำในแนวนี้จะต้องมีแนวคิดสร้างสรรค์ที่เหนือคนอื่นจึงจะสามารถผลักดันครูในสถานศึกษา ให้สามารถพัฒนาตนเองในการเป็นแบบอย่างทางความคิดสร้างสรรค์ในรูปแบบของนวัตกรรมการเรียนการสอน (ไพฑูรย์ ลินลาร์ตันและคณะ, 2554, น.64) งานวิจัยของ West (2002, pp.355-387) ที่ยืนยันว่าความคิดสร้างสรรค์เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริหารสามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ๆในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mueller, Goncalo and Kamdar (2010, p. 705) พบว่า ผู้นำที่มีความสามารถในการคิดสร้างสรรค์มากสามารถเปลี่ยนแปลงความคิดในเชิงบวกและสร้างแรงบันดาลใจให้ลูกน้องในที่ทำงานของตนได้มากกว่าผู้นำที่ขาดความสามารถในการคิดสร้างสรรค์

จากสภาพปัญหาและความสำคัญดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาโครงสร้างความสัมพันธ์องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลของการวิจัยครั้งนี้จะก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายใน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพิจารณาผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษา และเป็นแนวทางการปรับเปลี่ยน ผู้นิเทศภายในมีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ในอนาคตจะนำไปสู่การดำเนินงานของสถานศึกษาให้มีคุณภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาโครงสร้างองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจำแนกตามเพศ อายุและประสบการณ์การนิเทศ

ทบทวนเอกสารและงานวิจัย

มีนักวิชาการที่ทำงานวิจัยที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์เช่น Isaksen (2011, p.185) พบว่า บรรยากาศการทำงานมีผลต่อความคิดสร้างสรรค์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำและผลผลิตที่เป็นนวัตกรรมใหม่โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ สำหรับ Garcia-Moral, Llorens-Montes and Verdu-Jover (2006, p.34) ได้ศึกษาผลกระทบและนวัตกรรมการเรียนรู้ขององค์กรและผู้ประกอบการกับซีอีโอ พบว่า องค์กรนวัตกรรมและการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพขององค์กรสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jung, Chow, Shields and Wu (2003, pp. 225-244) พบว่า การเปลี่ยนแปลงผู้นำส่งผลกระทบต่อความคิดสร้างสรรค์ขององค์กรและความสามารถในการสร้างนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Simsek, Heavey and Veiga (2010, p.110) พบว่า ซีอีโอในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดสร้างสรรค์ขององค์กร และงานวิจัยของ Mueller, Goncalo, and Kamdar. (2010, pp. 767-794) พบว่า ผู้นำที่มีความสามารถในการคิดสร้างสรรค์มากขึ้นมีประสิทธิภาพในการส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก และสร้างแรงบันดาลใจให้ลูกน้องในที่ทำงานของตนมากกว่าผู้นำที่ขาดความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Shin and Park (2013, pp.71-82) ที่พบว่า ผู้นำที่เป็นซีอีโอถ้ามีการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ในองค์กรในระดับต่ำจะส่งผลกระทบต่อระบบการเรียนรู้ขององค์กรต่ำลง จึงสรุปได้ว่า ผู้นำที่มีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์จะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางความคิดของบุคลากรด้วยการแสดงออกทางพฤติกรรมด้านคุณลักษณะทางความคิดสร้างสรรค์และด้านบุคลิกภาพ

ด้านคุณลักษณะทางความคิดสร้างสรรค์

มีนักวิชาการได้เสนอคำนิยามคุณลักษณะทางความคิดสร้างสรรค์ไว้หลากหลาย ได้แก่ Maslow (1991 อ้างอิงใน Neher, 1991) ได้กำหนดคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถในการสร้างสรรค์ สอดคล้องกับแนวคิดของ Csiksentmihalyi (1996, p. 48) ได้กล่าวว่าคนที่คิดสร้างสรรค์มีบุคลิกลักษณะที่หลากหลายไม่เหมือนกัน คือความซับซ้อน (Complexity) หมายถึง มีส่วนผสมของบุคลิกลักษณะหลายอย่างที่บุคคลเหล่านี้สามารถดึงเอาความเป็นไปได้ในทุกด้านของมนุษย์มาอยู่ในตัวพวกเขาได้เกิดแรงบันดาลใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่หลงใหลสนใจ เผ้าคิด

อย่างไ้ตรงตรง ติดตามการหยั่งรู้ (Intuition) โดยมองเห็นระเบียบแบบแผนและสามารถเชื่อมโยงความรู้ต่างๆได้ เช่นเดียวกับแนวคิดของ Rice (2007, pp.87-100) กล่าวถึง ลักษณะคนที่มีความคิดสร้างสรรค์มีลักษณะ ดังนี้ 1) เป็นคนที่มีไหวพริบ 2) มีความสามารถในการประยุกต์ การตอบสนองที่แสดงออกถึงความคิดริเริ่มและมีความยืดหยุ่น 3) มีอิสระในการคิดและแสดงออก 4) สนใจที่จะมีประสบการณ์ต่างๆ สังเคราะห์สิ่งที่ได้พบเห็นรวมกับความรู้สึภายในใจ 5) มีความสามารถในการหยั่งรู้ 6) มีความรู้เกี่ยวกับทฤษฎี และเข้าใจคุณค่าของความงาม 7) รู้จักตนเอง เข้าใจถึงจุดมุ่งหมายของสิ่งต่าง ๆ 8) เข้าใจในสภาพของตนในกระบวนการที่ตนมีส่วนร่วม

สรุปได้ว่าคุณลักษณะความคิดสร้างสรรค์ประกอบด้วย เป็นคนที่มีความคิดซับซ้อน มีไหวพริบ มีความสามารถในการประยุกต์ การตอบสนองที่แสดงออกถึงความคิดริเริ่มและมีความยืดหยุ่น มีอิสระในการคิดและแสดงออก คิดอย่างไ้ตรงตรง ติดตามการหยั่งรู้ (Intuition) โดยมองเห็นระเบียบแบบแผนและสามารถเชื่อมโยงความรู้ต่างๆ มีกลยุทธ์ทางตรงและทางอ้อม ที่สอดคล้องกับความต้องการของคนที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานและในสภาพแวดล้อม

ด้านบุคลิกภาพ

มีนักวิชาการได้เสนอคำนิยามบุคลิกภาพไว้หลากหลาย ได้แก่ Glucksberg and Kinchla (1991, p.116) ได้อธิบายบุคลิกภาพว่าเป็นแบบแผนของความคิด ความรู้สึก รวมไปถึงการแสดงออกของแต่ละคน เช่นเดียวกับแนวคิดของ Kagan and Segal (1992, pp. 33-34) กล่าวว่าบุคลิกภาพคือ คุณลักษณะหรือนิสัยที่แสดงออก ไม่ว่าจะเป็นวิธีการคิด ความรู้สึก พฤติกรรมที่มีความสม่ำเสมอ และต่อเนื่องเป็นประจำและลักษณะเฉพาะ(Distinctive) ของบุคคลย่อมเป็นลักษณะเฉพาะตัวที่แสดงออกถึงความแตกต่างจากบุคคลอื่น สอดคล้องกับแนวคิดของShinn (2005. p.23) ได้กล่าวว่าบุคลิกภาพคือ วิธีแห่งความคิด การกระทำรวมไปถึงลักษณะนิสัย พฤติกรรม อารมณ์และสภาพจิตใจ ในส่วนของแนวคิดของ Plotnik (1989, p.219) ระบุว่าบุคลิกภาพเป็นรูปแบบของความคิดและการกระทำในการปรับตัวให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อม

สรุปได้ว่า บุคลิกภาพของผู้นำ จะมีแสดงออกทางความคิดและพฤติกรรมที่มีลักษณะพิเศษที่แตกต่างจากบุคคลอื่นด้าน แบบแผนการคิดที่นอกรอบ ความรู้ การแก้ปัญหาและมีการสร้างเครือข่าย

อุปกรณ์และวิธีดำเนินการวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษา มีดังนี้

1. เพศ อายุและประสบการณ์
2. ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่เป็นเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42 เขตทั่วประเทศ จำนวน 5,200 คน

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้

ตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 504 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling)(บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

เครื่องมือการวิจัย

แบบสอบถามเกี่ยวกับโครงสร้างองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายใน สถานศึกษามัธยมศึกษาแสดงความถี่เป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ มีจำนวน 50 ข้อตรวจสอบคุณภาพความตรงเชิงเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC รายข้อ พบว่ามีค่า 0.89 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.96

วิธีการดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมผสาน (Mixed-Methods Research) ด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีขั้นตอนการวิจัย มี 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 วิจัยเชิงคุณภาพสร้างโครงสร้างองค์ประกอบ ดำเนินการ ดังนี้ 1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Documentary Study) 2) สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (Expert Interview) จำนวน 7 คน 3) วิเคราะห์ข้อมูล และความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ 4) สรุปผลวิจัย ได้โครงสร้างองค์ประกอบ

ระยะที่ 2 การพัฒนาเครื่องมือ การดำเนินการ ดังนี้ 1) สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและการสังเคราะห์เอกสาร 2) ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย (1) ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ตรวจสอบ (Content Validity)ใช้วิธีหาค่า IOC (2) นำไปทดลอง (Try-out) กับผู้นิเทศที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คนและหาค่า Reliability โดยวิธีของ Cronbach (3) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และสรุปผล (4) นำผลที่ได้มาปรับปรุงเครื่องมือให้สมบูรณ์

ระยะที่ 3 การวิจัยเชิงปริมาณ การดำเนินการ ดังนี้ 1) นำไปเครื่องมือไปเก็บรวบรวมข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 504 คน 2) วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (EFA) เพื่อได้โครงสร้างองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ 3) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทำให้ได้โครงสร้าง ความสัมพันธ์องค์ประกอบ 4) นำข้อมูลในระยะที่ 3 ไปเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจำแนกตามเพศ อายุและประสบการณ์การนิเทศ

ระยะที่ 4 ยืนยันโครงสร้างองค์ประกอบ การดำเนินการ ดังนี้ 1) นำรูปแบบที่ได้จาก ระยะที่ 3 ไปให้ผู้เชี่ยวชาญวิเคราะห์และประเมินโครงสร้างด้วยส่งแบบประเมินให้กับผู้เชี่ยวชาญยืนยัน 2) สรุปผลและนำเสนอโครงสร้างองค์ประกอบฉบับสมบูรณ์ 3) เขียนรายงานวิจัย

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 504 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 65.1 มากกว่าเพศชายที่มีจำนวน 176 คนคิดเป็นร้อยละ 34.9 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า มีอายุระหว่าง 51- 60 ปี มากที่สุดจำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 44 ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท มีจำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 มีระยะเวลาการปฏิบัติราชการ 16 ปีขึ้นไป มากที่สุดจำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์การเป็นผู้แทนเทศภายในสถานศึกษาของผู้แทนเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษา ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9

2. ผลการวิจัยเชิงคุณภาพการพัฒนาโครงสร้างองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้แทนเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2.1 ผลการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Documentary Analysis)

พบว่า สารสำคัญที่สามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ประกอบด้วย ความหมายของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้แทนเทศภายในสถานศึกษา คือ 1) การแสดงออกด้วยลักษณะของผู้นำที่ไม่ชอบอยู่เฉยๆ ชอบความท้าทาย 2) พฤติกรรมใช้ความสามารถของตนเองอย่างสูงสุดการผลักดันและสร้างสัมพันธ์ที่ดีสามารถโน้มน้าวให้บุคคลในองค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงและทำสิ่งต่างๆได้มากขึ้น 3) แสดงออกของความคิดที่สร้างสรรค์ที่แปลกใหม่และมีประโยชน์ 4) มีวิธีกแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์และเป็นผู้ประสานในการกระตุ้นให้บุคคลเกิดการสร้างสรรค์ ซึ่งมี 4 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) มีความยืดหยุ่น (Flexibility) (2) ความสามารถทางสติปัญญา (Intelligent) (3) มีจินตนาการ (Imagine) (4) มีการแก้ปัญหาสร้างสรรค์ (Creative Problem Solving)

2.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (Expert Interview)

พบว่าสารสำคัญที่ได้และสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ประกอบด้วย 1) ด้านความหมายของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์หมายถึง ต้องเป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่น และมีความสามารถทางวิชาการ มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน มีความท้าทาย กล้าคิด กล้าทำ มีความสนุกสนาน มีจินตนาการ มีวิธีการที่แปลกใหม่ มีการผสมผสานการคิดและใช้การนิเทศแบบมีส่วนร่วมด้วยความไว้วางใจซึ่งกันและกัน สำหรับด้านองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้แทนเทศภายในสถานศึกษา มี 7 องค์ประกอบ คือ 1.ความสามารถทางสติปัญญา (Intelligent) 2. มีความยืดหยุ่น (Flexibility) 3. มีจินตนาการ (Imagine) 4. การแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ (Creative Problem Solving) 5. บุคลิกภาพพิเศษทางจิตวิทยา (Characteristic) 6. คุณลักษณะทางความคิด (Feature Cognitive) 7. องค์ความรู้เฉพาะทาง(Specialist)

2.3 บทสรุปผลการวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) และความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (Expert Interview)

พบว่า ความหมายของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์หมายถึง การแสดงออกด้วยลักษณะของผู้นำที่มีบุคลิกภาพ (Personality) ที่ไม่ชอบอยู่เฉยๆ ชอบความท้าทาย มีการสร้างทีมงานภายในมีความมุ่งมั่น สามารถโน้มน้าวให้บุคคลในองค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงและทำสิ่งต่างๆ ได้มากขึ้น

มีความสามารถทางวิชาการในการกระตุ้นให้บุคคลอื่นๆ มีวิธีการใหม่ๆ กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานการนิเทศด้วยรูปแบบวิธีการที่แปลกใหม่ ผลผสมผสานการคิดสร้างสรรค์ ใช้การนิเทศแบบมีส่วนร่วมด้วยความไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้นิเทศและผู้รับการนิเทศ ส่วนองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์เชิงสร้างสรรค์ ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ 1. ความสามารถทางสติปัญญา (Intelligent) 2. ยืดหยุ่น (Flexibility) 3. มีจินตนาการ (Imagine) 4. การแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ (Creative Problem Solving) 5. คุณลักษณะความรู้เฉพาะทาง (Features Specialized Knowledge) 6. คุณลักษณะทางความคิด (Feature Cognitive) 7. องค์ความรู้เฉพาะทาง (Specialist)

3. ผลการวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ในการวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) พบว่า ข้อมูลมีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิค Factor Analysis Bartlett's Test of Sphericity (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = 0.976 > .05) และตัวแปรที่ศึกษาทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน (Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square = 20097.81 Sig. = 0.000 < .05) เมื่อมีการหมุนแกน (Factor Loading) แล้วทำให้สามารถวัดตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบได้ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ตั้งชื่อว่า คุณลักษณะทางความคิดสร้างสรรค์ (Creative Characteristic) มีตัวจำนวน 17 ตัวแปร ดังนี้

1. ให้ความสนใจต่อผู้เกี่ยวข้องทุกคนในสถานศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน
2. มีการปฏิบัติงานให้เป็นแบบอย่างและสร้างความน่าเชื่อถือในการนิเทศ
3. มีความคล่องแคล่วและชอบความท้าทายในการทำงานในโอกาสต่างๆอย่างต่อเนื่อง
4. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษาตลอดเวลา
5. สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้ครูเต็มใจสร้างสรรค์งานให้มีคุณภาพ
6. ความกล้าพูด กล้าทำ กล้าตัดสินใจบนสภาวะที่มีความเสี่ยงสูง
7. มีอารมณ์ขันสร้างบรรยากาศเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน
8. มีพลังมุ่งมั่น พยายามที่จะฟันฝ่าปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
9. มีความกล้าหาญ ไม่หวั่นไหวกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงรอบข้าง
10. มีจินตนาการในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์
11. มีความคิดไตร่ตรอง รอบคอบในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ
12. มีความคิดเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานในทุกสถานการณ์
13. มีความยืดหยุ่นในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ตลอดเวลา
14. เปิดโอกาสให้ผู้รับการนิเทศมีโอกาสเลือกอย่างหลากหลายตามความต้องการ
15. มีการประสานงานและสร้างความร่วมมือกับผู้รับการนิเทศในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน
16. มีมโนทัศน์สร้างจินตภาพในอนาคตทางการศึกษาที่เป็นไปได้และชัดเจน
17. มีการบูรณาการทางความคิดไปสู่การปฏิบัติงานอย่างหลากหลาย

องค์ประกอบที่ 2 ตั้งชื่อว่า บรณาการทางความคิดแก้ปัญหาสร้างสรรค์ (Integrated Creative Problem Solving) มีตัวจำนวน 14 ตัวแปร ดังนี้

1. สามารถสร้างสรรค์สิ่งแปลกใหม่ในการปฏิบัติงานตลอดเวลา
2. มีการคิดเชิงกลยุทธ์ร่วมกันในการทำงานกับผู้รับการนิเทศ
3. มีวิธีการและแผนการปฏิบัติงานอย่างหลากหลาย
4. มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้
5. มีการโยนโยนความคิดที่ไม่เกี่ยวข้องกันและนำมาสร้างสิ่งใหม่ในการทำงาน
6. มีความมุ่งมั่นในการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณค่าทางการศึกษา
7. มีการฉายภาพความสำเร็จให้ผู้รับการนิเทศเห็นอย่างชัดเจน
8. มีวิธีแก้ปัญหาที่แตกต่างจากผู้อื่นอย่างมีคุณภาพ
9. มีทักษะในการวิเคราะห์ปัญหาในมุมมองที่กว้างขวางในการปฏิบัติงาน
10. มีแนวทางใหม่ๆ โน้มน้าวให้ผู้รับการนิเทศพิจารณาตัดสินใจ
11. สามารถใช้คำถามอย่างครอบคลุมในการซักถามประเด็นที่สำคัญ
12. มีการคิดแก้ปัญหากรอบและแนวทางปฏิบัติงานใหม่ๆ
13. ชี้แนะผู้รับการนิเทศคิดหาแนวทางใหม่ๆ ในการแก้ปัญหามาใช้ปฏิบัติงาน
14. สามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ต่อยอดองค์ความรู้ของตนเองมาใช้ในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่ 3 ตั้งชื่อว่า ความรู้เชิงลึกเฉพาะทาง (Special Depth Knowledge) มีตัวจำนวน 12 ตัวแปร ดังนี้

1. มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาวิชาชีพครูคุณภาพของผู้เรียน
2. มีความสามารถในการขับเคลื่อนนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการสู่การปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
3. มีความรู้เรื่องแนวทางการจัดการศึกษา หลักสูตร การวัดประเมินผลและระเบียบของกระทรวงศึกษาธิการ
4. สามารถให้คำปรึกษาแนะนำให้กับผู้รับการนิเทศสามารถพัฒนาคุณภาพผู้เรียนสู่ความเป็นเลิศ
5. มีกลยุทธ์และแผนการดำเนินการนิเทศที่ชัดเจน
6. มีกระบวนการนิเทศภายในอย่างเป็นระบบ
7. มีวิธีการนิเทศที่หลากหลายเพื่อให้ผู้รับการนิเทศเกิดแนวทางในการพัฒนาระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
8. มีการสร้างองค์ความรู้และเตรียมความพร้อมในการพัฒนาคุณภาพครูและนักเรียนที่ดี
9. มีทักษะเฉพาะวิชาในการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา
10. มีการจุดประกายความคิดของครูทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามเป้าหมายของการนิเทศ
11. มีสามารถในการใช้คำถามอย่างครอบคลุมในการซักถามประเด็นที่สำคัญๆ
12. มีความเอาใจใส่ต่อการพัฒนาผลงานของนักเรียนสู่ความเป็นเลิศ

องค์ประกอบที่ 4 ตั้งชื่อว่า บุคลิกภาพผู้นำยุคใหม่ (Modern Leadership Personality) มีตัวจำนวน 3 ตัวแปร ดังนี้

1. มีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศทั้งฟัง พูด อ่านและเขียนได้เป็นอย่างดี
2. มีทักษะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการนิเทศตามทิศทางที่กำหนด
3. มีความสามารถใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลของสถานศึกษา

องค์ประกอบที่ 5 ตั้งชื่อว่า ความสามารถทางสติปัญญา(Intelligent Ability) มีตัวจำนวน 4 ตัวแปร ดังนี้

1. ใช้พลังสมองในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆให้มีคุณภาพ
2. ใช้พลังสมองในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ตามความเหมาะสม
3. มีองค์ความรู้เกี่ยวกับเรื่องทีนิเทศหรือรายวิชาที่ชัดเจน
4. มีความคิดซับซ้อนในการทำงานที่มีรายละเอียดสูง

4. ผลการศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

พบว่า ผู้นิเทศภายในสถานศึกษามีการแสดงออกภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า มีการแสดงออกภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านความรู้เชิงลึกเฉพาะทาง มีค่าเฉลี่ย 4.22 และ ด้านคุณลักษณะทางความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนอื่นอีก 3 ด้าน มีการแสดงออกภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ในระดับมากได้แก่ บุรณาการทางความคิดแก้ปัญหา สร้างสรรค์, บุคลิกภาพของผู้นำยุคใหม่และความสามารถทางสติปัญญา

5. ผลการวิเคราะห์และเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจำแนกตามเพศ อายุและประสบการณ์การนิเทศ ดังนี้

5.1 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

พบว่า ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายในสถานศึกษาที่เป็นเพศชายสูงกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า 0.05

5.2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายในสถานศึกษา มัธยมศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกับอายุ

พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกับอายุในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายในสถานศึกษาด้านความสามารถทางสติปัญญามีความแตกต่างกับอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษา
องค์ด้านความสามารถทางสติปัญญา เป็นรายคู่จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ เปรียบเทียบ	$\bar{X}$	ช่วงอายุ			
		ไม่เกิน 30 ปี	อายุ 30 - 40 ปี	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 51 - 60 ปี
		$\bar{X} = 4.02$	$\bar{X} = 4.11$	$\bar{X} = 4.17$	$\bar{X} = 4.25$
ไม่เกิน 30 ปี	4.02	-	0.09	0.15	0.23*
อายุ 30 - 40 ปี	4.11	-	-	0.06	0.14
อายุ 41 - 50 ปี	4.17	-	-	-	0.08
อายุ 51 - 60 ปี	4.25	-	-	-	-

* p-value < 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านความสามารถทางสติปัญญากับช่วงอายุ
มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ 1) บุคลากรอายุไม่เกิน
30 ปี จะมีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ด้านความสามารถทางสติปัญญา ต่ำกว่า บุคลากรที่มีอายุ
51 - 60 ปี สรุปได้ว่าผู้นิเทศภายในสถานศึกษาที่มีอายุมากจะมีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ด้าน
ความสามารถทางสติปัญญา

5.3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศ ภายในสถานศึกษา มัธยมศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น พื้นฐานกับประสบการณ์ในการนิเทศภายใน

พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายใน
สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกับประสบการณ์
การนิเทศภายใน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์
ของผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กับประสบการณ์การนิเทศ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1
องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านความสามารถทางสติปัญญา ดังตาราง 2

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษา
องค์ประกอบด้านความสามารถทางสติปัญญา เป็นรายคู่จำแนกประสบการณ์ใน
การนิเทศภายใน

ประสบการณ์ใน การนิเทศภายใน	$\bar{X}$	ระยะเวลา			
		ไม่เกิน 5 ปี	5 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 ปี ขึ้นไป
		$\bar{X} = 4.12$	$\bar{X} = 4.12$	$\bar{X} = 4.30$	$\bar{X} = 4.28$
ไม่เกิน 5 ปี	4.12	-	0.00	0.18*	0.16*
จำนวน 5 - 10 ปี	4.12	-	-	0.19*	0.16*
จำนวน 11 - 15 ปี	4.30	-	-	-	-0.02
16 ปี ขึ้นไป	4.28	-	-	-	-

* p-value < 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านความสามารถทางสติปัญญากับประสบการณ์
ในการนิเทศภายใน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่
1) ผู้นิเทศภายในที่มีประสบการณ์การนิเทศภายใน ไม่เกิน 5 ปี จะมีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์
ด้านความสามารถทางสติปัญญาต่ำกว่า ผู้นิเทศภายในที่มีประสบการณ์การนิเทศภายใน จำนวน
11 - 15 ปี และ 16 ปี ขึ้นไป และ 2) ผู้นิเทศภายในที่มีประสบการณ์การนิเทศภายใน จำนวน
5 - 10 ปี จะมีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ด้านความสามารถทางสติปัญญา ต่ำกว่าผู้นิเทศภายใน
ที่มีประสบการณ์การนิเทศภายใน จำนวน 11 - 15 ปีและ 16 ปีขึ้นไป สรุปได้ว่า ผู้นิเทศภายใน
สถานศึกษาที่มีประสบการณ์การนิเทศภายในเป็นเวลานานมากจะมีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ด้าน
ความสามารถทางสติปัญญา

อภิปรายผล

1. โครงสร้างองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษา
พัฒนาจากข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรทุกตัวมีทิศทางเดียวกัน
โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นความสัมพันธ์ทางบวก มีขนาดของความสัมพันธ์
หรือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.554 - 0.852 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย แสดงว่าโครงสร้างองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์
ที่พัฒนามาจากทฤษฎีที่มีการวิเคราะห์และสังเคราะห์จากแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์
ที่หลากหลายและบูรณาการจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมีการตรวจสอบความเชื่อมั่นใน
เชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ เมื่อมีการวัดความสัมพันธ์ขององค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบมี
ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์
ข้อมูลด้วย Factor Analysis โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสูงมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนด
(มีค่ามากกว่า 0.40) จึงทำให้ได้จำนวนตัวแปรที่มีอยู่เดิมมีการรวมกันได้ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด
ของ ยุทธ ไกยวรรณ (2556, น.71-80) ที่กล่าวว่า ถ้าพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติยอมรับสมมติฐาน

คือ ตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์กันสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้ เช่นเดียวกับแนวคิดของ วิโรจน์ สารรัตน์ (2555, น. 201) ที่ระบุว่า การสร้างโมเดลความสัมพันธ์โดยใช้นิยามเชิงประจักษ์ นักวิจัยนิยมใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis)

2. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้นิเทศภายในสถานศึกษามีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 ทั้งนี้เนื่องจากภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายในสถานศึกษาจะต้องสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของระบบการศึกษาที่ต้องปรับตัวเข้าสู่การแข่งขันในกระแสแนวคิดผู้นำในยุคศตวรรษที่ 21 องค์การทั้งหลายล้วนเผชิญกับปัญหาท้าทายใหม่ๆ มากมายทำให้บทบาทผู้นำเพิ่มความซับซ้อนและมีความสำคัญยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกานต์ ประเสริฐรัตน์ (2555, น.148-149) พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐานมีระดับการแสดงออกปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำแบบกระจายอำนาจอยู่ในระดับมาก ทั้งสามปัจจัย คือ ความร่วมมือ ความคิดสร้างสรรค์และความไว้วางใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2545, น. 45-60) กล่าวว่า ผู้นำในอนาคตจำเป็นต้องมีทักษะและสมรรถนะใหม่ๆ เพิ่มขึ้นเพราะปัจจัยจากภายนอกหลายประการ สมรรถนะที่นับวันจะทวีความสำคัญมากขึ้น ได้แก่ ความสามารถในการคิดเชิงซับซ้อน (Cognitive Complexity) ความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self - Learning) ความสามารถด้านความยืดหยุ่นทาง พฤติกรรม (Behavioral Flexibility) การไวต่อการรับรู้ทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) ความสามารถวิเคราะห์กระบวนการ (Process Analysis) และความสามารถในการประกอบการอิสระ (Entrepreneurial Ability) เป็นต้น

3. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย โดยผู้นิเทศภายในสถานศึกษาที่เป็นเพศชาย จะมีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษาสูงกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้เป็นเพราะสังคมไทยยังยึดติดกับความเชื่อภาพลักษณ์และค่านิยมเกี่ยวกับความแตกต่างทางเพศในทุกเรื่องส่งผลให้คนในสังคมปฏิบัติต่อผู้หญิงและผู้ชายแตกต่างกัน โดยเฉพาะภายใต้โครงสร้างของสังคมที่มีชายเป็นใหญ่ (Patriarchy Society) โดยที่เพศชายจะถูกสังคมคาดหวังในความเป็นผู้นำและได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงาน อีกทั้งวิธีนาคาสตร์การบริหารมาใช้ก็มีความแตกต่างกันเพศชายจะมีอำนาจในการตัดสินใจและเป็นผู้นำเพศหญิงเหนือเพศหญิงในหลายๆ มิติ โดยเฉพาะขอความท้าทาย ความเด็ดขาดในการตัดสินใจ มีความมั่นใจ สามารถประนีประนอมเจรจาไกลเกลี่ยข้อขัดแย้งกล้าแสดงออกมากกว่าเพศหญิงจึงทำให้มีการแสดงออกภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับทฤษฎีของ Kotler and Keller (2009, pp.139-155) กล่าวว่า เพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับการจัดเรียงพันธุกรรมและปฏิสัมพันธ์ต่างๆ ทางสังคมซึ่งจากรายงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติและสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว (2551) ศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในกำลังแรงงานของผู้หญิงและผู้ชายตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 - 2550 พบว่า ผู้ชายมีส่วนร่วมในกำลังแรงงานสูงกว่าผู้หญิงอย่างต่อเนื่องอย่างมากและผู้จ้างงานทำชายสูงกว่าหญิงอย่างต่อเนื่องอย่างมากเช่นกัน และงานวิจัยของจิตติมา วรณศรี (2550) ดิเรก สุขนัย (2550) ศุภกานต์ ประเสริฐรัตน์ (2555) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในสถานศึกษาที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกันและประสบการณ์ต่างกัน มีการแสดงออกในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำที่ต่างกัน

4. ผลการวิจัยพบว่า ผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษาที่มีอายุต่างกันมีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้เนื่องจากผู้นิเทศภายในสถานศึกษาได้รับการพัฒนาจากหน่วยงานต้นสังกัดตลอดเวลา จนเกิดความมั่นใจกล้าที่จะแสดงออกและปรับตัวในการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์โดยเฉพาะในโลกปัจจุบันนี้การแสวงหาความรู้สิ่งใหม่ๆ สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและครอบคลุมมากที่สุดจะมาจากแหล่งที่เข้าถึงง่ายคือการใช้อินเทอร์เน็ตบนโลกออนไลน์ ดังนั้นผู้ที่มีอายุมากอาจจะมีข้อจำกัดเรียนรู้ที่จะใช้สื่อเหล่านี้ คนรุ่นใหม่ที่มีอายุน้อยกว่าจึงได้เปรียบมากกว่าในการแสวงหาความรู้ จึงทำให้การเรียนรู้อาจทันกันได้และคนอายุน้อยจะชอบทำสิ่งแปลกใหม่ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler and Keller (2009, pp.139-155) ที่กล่าวว่ากลุ่มวัยรุ่นชอบทดลองสิ่งแปลกใหม่นอกจากนี้ผลกระทบของอายุเพศและประสบการณ์ยังเกี่ยวข้องกับการบริหารการศึกษาให้มีคุณภาพ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิเทศภายในสถานศึกษากับอายุมีความแตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 องค์ประกอบ คือ ด้านความสามารถทางสติปัญญา ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลที่มีอายุที่มากขึ้นจะมีการสั่งสมองค์ความรู้และประสบการณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mohd Shaker (2013, pp.40-44) ที่พบว่า ครูใหญ่อายุ 45 ปีมีประสิทธิภาพมากกว่าครูใหญ่ที่มีอายุไม่เกิน 45 ปีบริบูรณ์มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อประสิทธิภาพของการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา และงานวิจัยของ Gammon and Bragdon (2010, pp.4-6) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการคิดวิธีแก้ปัญหา พบว่า ผู้สูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) มักจะไม่ใช้วิธีแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับเด็กอายุ 14-35 ปีและเมื่อแบ่งกลุ่มทดสอบออกเป็นกลุ่มย่อยและคละอายุกัน พบว่า กลุ่มผู้ที่สูงอายุมากกว่าจะใช้วิธีแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด เช่นเดียวกับงานวิจัยของนิกันยูลา ลันเหลื่อ (2554, น. 251-254) ที่พบว่า ระดับภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระหว่างผู้บริหารกลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี กับกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี และกลุ่มอายุ 31- 40 ปี และระหว่างกลุ่มที่มีอายุ 51- 60 ปี กับกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี และกลุ่มอายุ 31- 40 ปี สอดคล้องกับแนวคิดของเดมคักดี คทวนิช (2555, น. 226) ระบุว่าความคิดและการแก้ปัญหาจำเป็นต้องใช้ผลรวมของทั้งเชาว์ปัญญาที่ได้รับจากการถ่ายทอดทางพันธุกรรมและเชาว์ปัญญาที่เป็นผลมาจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งเชาว์ปัญญาของบุคคลจะสูงสุดเต็มที่อายุ 30-40 ปี

5. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้นิเทศภายในสถานศึกษามัธยมศึกษา มีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ที่มีประสบการณ์การนิเทศภายในที่ต่างกันไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านความสามารถทางสติปัญญา โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาเป็นรายคู่จะพบว่า ยิ่งประสบการณ์มากขึ้นตั้งแต่ 11 – 15 ปี และ 16 ปีขึ้นไป จะมีความสัมพันธ์กับด้านสติปัญญาจะมีเป็นที่ยอมรับในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากสมองของมนุษย์สามารถเรียนรู้และรับรู้ได้หลายทิศทางจากผลของการทำงานในแต่ละด้านแต่ละส่วนที่ทำงานกันอย่างซับซ้อนปรากฏมาทางปัญญาตามทฤษฎีสามคุณลักษณะของ Sternberg (2008, pp.195-197) ที่อธิบายคุณลักษณะทางปัญญาประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญต่อพฤติกรรมทางปัญญาของมนุษย์ที่ทำงานประสานกัน 3 ด้าน คือ ด้านบริบททางสังคม ด้านกระบวนการคิด

ด้านประสบการณ์ ซึ่งผลด้านประสบการณ์มีผลต่อความสามารถทางปัญญา ในการนำความรู้ไปใช้ สร้างสรรค์โดยใช้การหยั่งเห็นกลยุทธ์ที่เหมาะสม จะเห็นได้ว่า สถิติปัญหาและประสบการณ์เป็นสิ่งที่ควรรู้กันดังงานวิจัยของ Stuart, Robert and Abetti (1990, pp.151-162) ได้ศึกษาผลกระทบของประสบการณ์ผู้ประกอบการและการจัดการเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน พบว่า การมีประสบการณ์ในการทำงานในวิชาชีพที่จำเป็นต้องมีความชำนาญในวิชาชีพเฉพาะจึงจะมีผลกำไรและความเจริญก้าวหน้าของผู้ประกอบการและปัจจัยที่สำคัญที่สุดด้านประสบการณ์อื่นๆ เช่น จำนวนปีในการทำธุรกิจ การจัดการและ ประสบการณ์ทางด้านเทคนิคที่หลากหลายมิติของประสบการณ์ที่ผู้ประกอบการอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดของ Hersey and Blanchard (1993, pp. 220-256) เชื่อว่าคุณลักษณะของผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะมีผลมาจากรูปแบบภาวะผู้นำ (Leadership Style) กับระดับวุฒิภาวะของกลุ่ม(The Maturity Level of the Group) ที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสูงกับงานที่ผู้นำปฏิบัติอยู่ ผู้นำคนใดคนหนึ่งอาจมีวุฒิภาวะสูงกับงานหนึ่งแต่อาจมีวุฒิภาวะต่ำกับงานอย่างอื่นได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัย

ควรทำการวิจัยเปรียบเทียบขององค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้นิติศภายในสถานศึกษาระหว่างสถานศึกษาในระดับอื่นที่นอกเหนือสถานศึกษาในระดับมัธยมศึกษา เช่น ผู้นิติศภายในสถานศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีวศึกษาและโรงเรียนของรัฐกับเอกชน เพื่อนำข้อค้นพบที่ได้มาพัฒนาและเป็นแนวทางให้แก่ผู้นิติศภายในสถานศึกษาเหล่านั้นได้เป็นข้อมูลเพื่อตรวจสอบวิเคราะห์ตนเองได้เป็นอย่างดีและมีภาวะผู้นำที่สร้างสรรค์

เอกสารอ้างอิง

- จิตติมา วรณศรี. (2550). *รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2555). *ภาวะผู้นำในองค์กร*. ปัตตานี: สถาบันเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ.
- ดิเรก สุขนัย. (2550). การพัฒนาตัวบ่งชี้และการศึกษาคุณลักษณะความเป็นผู้นำมีวิสัยทัศน์ของบุคลากรทางการศึกษาภาคกลาง. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*, 1(2), 21-43.
- เต็มศักดิ์ คพณิช. (2555). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: บริษัท ส. เอเซียเพรส(1989) จำกัด.
- นิกันฐลา ลั่นเหลือ. (2554). *โมเดลสมการโครงสร้างภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.
- บุญชม ศรีสะอาดและคณะ. (2544). *ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานในระบบโรงเรียนของเขตการศึกษา 11*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ .
- ปิยนุช เปี่ยมวิริวงค์. (2555). *ผลการวิจัยของหลักสูตรไทย*. เอกสารรายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ไพฑูรย์ ลินลาร์ตัน. (2554). *CCPR กรอบคิดใหม่ทางการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2556). *การวิเคราะห์สถิติหลายตัวแปรสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2555). *แนวคิด ทฤษฎีและประเด็นเพื่อการบริหารทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- ศุภกานต์ ประเสริฐรัตน์. (2555). *โมเดลสมการโครงสร้างภาวะผู้นำแบบกระจายอำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2545). *ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีและปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: บุ๊คส์ลิงค์.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติและสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว. (2551). *รายงานสถิติหญิง-ชาย:ความแตกต่างบนความเหมือน*. กรุงเทพฯ: ธรรมดาเพรส.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2556). *สภากรรมการการศึกษาไทยในเวทีโลก*. กรุงเทพฯ: บริษัทพริกหวานกราฟฟิค.
- Coughlin, J. (2005). *Principles and Leadership*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Csiksentmihalyi, M. (1996). *Creativity : Flow and the Psychology of Discovery and Invention*. Harper Perennial; 4 Tra edition. Retrieved May 9, 1997

- Danielson, C. (2007). *Enhancing professional practice: A framework for teaching*. ASCD.N.P.
- Darby, J. M., Glucksberg, S., Kannin, L.J & Kinchla, R.A. (1991). *Psychology*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice – Hall.
- Gammon, D. & All D. Bragdon. (2010). *Building Mental Muscle*. USA: Tuttle-Mori Agency.
- Garcia Morales, V.J., Llorens Montes, F.J. & Verdu Jover, A.J. (2006). Antecedents and consequences of organizational innovation and organizational learning in entrepreneurship, *Industrial Management & Data Systems*. 106 (1-2), pp.21-42.
- Glickman, C. D. (1990). *Supervision Instruction : A Developmental Approach*. (2nd ed.). Boston : Allyn and Bacon.
- Glucksberg, S., & Kinchla, R. A. (1991). *Psychology* (5th ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall
- Guntern, H. M. (2004). *The Challenge of Creative Leadership*. N.P. : Maya Angelou Press.
- Harding, T. (2010). Fostering Creativity for Leadership and Leading Change. *Journal of Arts Education Policy Review*, 111(2), 51-53. Retrieved March 25, 2012, from : <http://dx.doi.org/10.1080/106329109034558>
- Harris, A. (2004). *Distributed Leadership and School Improvement: Leading or Misleading? Educational Management Administration and Leadership*. Retrieved March 25, 2012, from : www.ema.sagepub.com.
- Harris, A. (2009). *Behavior in Education*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice – Hall.
- Hersey, P. & Blanchard, K. H. (1993). *Management of Organization Behavior*. Utilizing Human Resources. (6 th ed). Englewoods Cliff, NJ.: Prentice Hall.
- Isaksen, S. G. (2011). Managing for innovation: The two faces of tension in creative climates. *Creativity and Innovation Management*, 19(4), 73-188
- Jung, D. I., Chow, C., Shields, M., & Wu, A. (2003). The role of transformational leadership in enhancing organizational innovation: Hypotheses and some preliminary findings. *The Leadership Quarterly*, 14 (3), 525–544.
- Kagan, J. & Segal, J. (1992). *Psychology: An Introduction*. (7th ed). Forth Worth : Harcourt Brace Jovanovich.
- Kotter, J.P. (1999). *Leading Change, Transition & Transformation*. Massachusett : Harvard Business School Press.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2009). Building strong brands in a modern marketing communications environment. *Journal of marketing communications*, 15(2-3), 139-155.

- Lieberman, A., Saxl, E. R. & Miles, M. B. (2000). *Teacher leadership : Ideology and practice In The Jossey-Bass Reader on Educational Leadership*. San Francisco : Jossey-Bass.
- Lunenburg, F.C. (2011). Leadership versus Management: A Key Distinction - At Least in Theory. *International Journal of Management, Business, and Administration*, 14(1), 144-166.
- Mohd Shakir. (2013). Impact of Age, Gender and Length of Experience on The Effectiveness of Secondary School Principals. *International Indexed & Refereed Research Journal*, 7(46), 40-44.
- Mueller, J.S., Goncalo, J. A. & Kamdar, D. (2010). *Recognizing creative leadership: Can creative idea expression negatively relate to perceptions of leadership potential?* [Electronic version]. Retrieved [insert date]. from : Cornell University, School of Industrial and Labor Relations.
- Mumford, M. D., Scott, G. M., Gaddis, B., & Strange, J. M. (2002). Leading creative people: Orchestrating expertise and relationships. *The Leadership Quarterly*, 13(6), 705-750.
- Neher, A. (1991). Maslow's Theory of Motivation : A Critique. *Journal of Humanistic Psychology*, 31(3),p. 89. Retrieved July 31, 1991; from : <http://jhp.sagepub.com/cgi/content/abstract>.
- Office for Standards in Education.(Ofsted). (2000). *Improving City Schools : Strategies to Promote Educational Inclusion*. London : Ofsted.
- Oliva, P.F. & Pawlas, G.E. (2001). *Supervision for todays schools*. (6th ed) Toronto, ON : John Wiley & Sons.
- Plotnik, P. (1989). *Introduction to Psychology*. (2nd ed.) New York: Rondon House.
- Rice. J. W. (2007). Assessing Higher Order Thinking in Video Games. *Journal of Technology and Teacher Education*, 15(1), 87-100.
- Shinn, G. (2005). *Leadership Development*. N.P.: McGraw-Hill, Inc.
- Shin, S.Y. & Park, W. (2013). A study on the effect of goal orientation in superior-subordinate dyad relationship (in Korean). *Korean Academy of Management Meeting*, April 2013.
- Silins, H., & Mulford, B. (2002). Leadership and school results. *Second international handbook of educational leadership and administration*. Netherlands : Kluwer Academic Publishers.
- Simsek, Z., Heavey, C., & Veiga, J.F. (2010). The impact of CEO core self-evaluation on the firm's entrepreneurial orientation. *Strategic Management Journal*, 31(1), 110-119.

- Spillane, J. P., Halverson, R. & Diamond, J. B. (2004). Towards a theory of leadership practice: A distributed perspective. *Journal of Curriculum Studies*, 36(1), 3-34.
- Sternberg, R. J. (2008). Teaching Critical Thinking , Part 1 Are We Marking Critical Mistake. *Phi Delta Kappan*, 67(3), 194 – 197.
- Stoll, L. & Temperley, J. (2009). Changing our school : *Linking school effectiveness and school improvement*. Buckingham, Philadelphia : Open University Press.
- Stuart, R. & Abett,P.A. (1990). Impact of entrepreneurial and management experience on early performance. *Journal of Business Venturing*, 5(3), 151-162.
- West, M. A. (2002). *Sparkling fountains or stagnant ponds: An integrative model of creativity and innovation implementation in work groups*. *Applied Psychology : An International Review*, 51, 355 - 387.
- Wrigley, T. (2002). Publishing models and article dates explained Received. *British Educational Research Journal*, 30(2), 227-244. Retrieved October 15, 2012, from <http://www.tandfonline.com>.

เกณฑ์ตัดสินความเป็นวิปัสสนากัมมัฏฐาน ในสังคมไทยตามหลักสติปัฏฐาน 4

The Criteria for the state of being the Insight
Meditation in Thai Societies in Accordance with
principles of the Four Foundations of Mindfulness

ลักษณาวดี แก้วมณี*

Luksanavadee Kaewmanee*

* นักศึกษาปริญญาเอกสาขาวิชาพระพุทธศาสนา คณะพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

* Student, Doctor of Philosophy Program in Buddhist Studies, College of Buddhist
Mahachulalongkornrajavidyalaya University

* Email:sophialukluk@hotmail.com

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์เรื่อง “เกณฑ์ตัดสินความเป็นวิปัสสนาของกัมมัฏฐานในสังคมไทยตามหลักสติปัฏฐาน 4” โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาวิปัสสนากัมมัฏฐานในคัมภีร์พระพุทธศาสนา 2. เพื่อศึกษาวิปัสสนากัมมัฏฐาน 5 สายในสังคมไทย 3. เพื่อศึกษาวิเคราะห์วิปัสสนากัมมัฏฐาน 5 สาย ในสังคมไทยตามหลักสติปัฏฐาน 4

ผลการศึกษาพบว่า เกณฑ์ตัดสินความเป็นวิปัสสนาของกัมมัฏฐานอยู่ที่การเห็นนามรูปว่าไม่เที่ยง คือมีเกิดแล้วดับ เป็นทุกข์คือถูกความเกิดละความดับบีบคั้นให้อยู่ในสภาพเดิมไม่ได้ และเป็นอนัตตาคือนามรูป ไม่มีตัวตนไม่สามารถบังคับให้เป็นไปตามใจปรารถนาได้ ดังนั้นจึงสามารถใช้เกณฑ์นี้มาเป็นเกณฑ์ตัดสินความเป็นวิปัสสนาของกัมมัฏฐานในสังคมไทยตามหลักสติปัฏฐาน 4 สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. วิธีแบบพุทโธ

การปฏิบัติตามสายพุทโธเป็นวิปัสสนากัมมัฏฐานในขั้นตอนที่ 7 เพราะเป็นการวิจิตรพิจารณาโครงสร้างของธรรมะ ใช้สมาธิขั้นสูงเป็นฐานในการเจริญวิปัสสนาคือการเพ่งพิจารณากำหนดรู้ เมื่อพิจารณาตามวิธีการของสติปัฏฐาน จัดเข้าได้กับ กายานุปัสสี คือ ตามดูกาย ดูการเกิดดับของกายในส่วนของกระดูก ซึ่งเป็นอาการหนึ่งในอาการ 32 จะรู้และสามารถเชื่อมโยงไปถึงอาการส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกันร่างกายได้หมดจนกระทั่งปล่อยวางได้

2. วิธีแบบอานาปานสติ

การเจริญวิปัสสนาของวิธีแบบอานาปานสติ ที่เริ่มตั้งแต่ขั้นที่ 12 และจัดเป็นวิปัสสนาญาณอย่างแท้จริงใน ขั้นที่ 13 คือ เห็นความไม่เที่ยงคือเกิดดับของปิตุสขและมาน เมื่อพิจารณาตามวิธีการของสติปัฏฐาน จัดเข้าได้กับเวทนानุปัสสนา พร้อมตามดูความเกิดดับในเวทนาและในมาน

3. วิธีแบบพอง-ยุบ

การปฏิบัติตามสายพอง-ยุบ จัดเป็นวิปัสสนากัมมัฏฐานเริ่มต้นที่การกำหนดพอง-ยุบ ซึ่งเป็นช่วงที่ผู้ปฏิบัติสามารถจำแนกได้ว่า “อาการพอง-ยุบ-นั่ง-ถูก” นั้น เป็นรูป ส่วนการกำหนดรู้ อาการ พอง-ยุบ นั่ง-ถูก เป็นนาม จากนั้นใช้วิธีการกำหนดพองยุบซึ่งถือว่าเป็นการกำหนดเกิด-ดับเชื่อมโยงไปถึงการกำหนดหรือตามดูเวทนา จิต และธรรมและการเกิดดับของสภาวะทั้ง 3 นี้ ซึ่งอาศัยขณิกสมาธิเป็นฐาน และขณิกสมาธิสามารถพัฒนาไปถึงขั้นอุปปจารสมาธิ

4. วิธีแบบสัมมาอะระหัง หรือ วิธีแบบธรรมกาย

การปฏิบัติสายสัมมาอะระหังหรือแบบธรรมกาย ไม่เป็นวิปัสสนา แม้ว่าจะมีการเจริญวิปัสสนาบ้าง แต่ไม่ชัดเจน คำอธิบายเกี่ยวกับความเป็นวิปัสสนาที่มีจุดยึดสำคัญ คือ ธรรมกายซึ่งเป็นกายที่พ้นไปจากสามัญญลักษณะ และธรรมกายนี้เองมีวิปัสสนาญาณเป็นตาเห็นสามัญญลักษณะ ฉะนั้นหากจะเทียบกับสติปัฏฐานแล้วไม่ถือว่าเป็นวิปัสสนา

5. วิธีแบบหลวงพ่อเทียน หรือ วิธีปฏิบัติแบบเคลื่อนไหวน

วิธีปฏิบัติของสายนี้จะคล้ายกับวิธีปฏิบัติแบบยุบหนอ-พองหนอ คือ ใช้สติกำกับการเคลื่อนไหวนิริยาบถที่เคลื่อนไหวน้ำแล้วน้ำเล่า จนเกิดมีกำลังมากขึ้นสามารถเข้าไปดูความเกิดดับของความคิดและหยุดความคิด ถือว่าเป็นวิปัสสนาที่มีสมาธิเป็นฐานเมื่อได้ผ่านอารมณ์สมมุติแล้วพัฒนาเข้าสู่การรู้อารมณ์ปรมาตถ์ โดยใช้สติตามดูความคิด

คำสำคัญ: สติปัฏฐาน 4 กัมมัฏฐาน สายพุทโธ สายอานาปานสติ สายพอง-ยุบ วิธีแบบสัมนา อะระหังหรือวิธีแบบธรรมกาย วิธีปฏิบัติแบบหลวงพ่อเทียนหรือวิธีปฏิบัติแบบเคลื่อนไหวน

Abstract

This thesis is of 3 objectives ; namely ; 1. to study the Insight Meditation in the 3 Baskets, 2. to study the Insight Meditation of 5 branches in Thai societies 3. to analytically study the Insight Meditation of 5 branches in Thai societies according to the principles of the four foundations of Mindfulness.

From the analytical study, the result of the research can be concluded by bringing the principle of the Four Foundations of Mindfulness for the criteria for deciding the state of being the Insight Meditation consisting of 5 methods in Thai societies as follows :

1. The Method of Buddhho

The practice in the line of Buddhho is the 7th step of Insight Meditation, because it is the consideration of the frame of bone with the high consideration as a base in developing the Insight Meditation which is the way of consideration to know. When one considers according to the method Satipatthana one is considered to be kayampassi, one who follows to see the body. In the part of the bone which in one of 32 states, will to know and can connection with other manners related to the body completely up is the state of relaxing.

2. The Method of ānāpānasati

Development of the Insight of the type of ānāpānasati which beings with 12th step and is recognized as the real Insight Knowledge at the 13 the step, that is the impermanence of piti(Rapture) sukha (Happiness) and jhāna (Absorption). When it is considered according to the method of Satipatthana, it is set up in Vedanānu-passanā (Contemplation of Feelings), ready to see the birth and the extinction is Vedanā (Feeling)and in Tanhā (Craving).

3. The Method of Rising and Falling

The practice according to the method of rising and falling is regarded as the Insight Meditation. Beginning with the focusing mindfulness on rising and falling which is the moment in which the practitioner can realize that the states of rising, falling, sitting and touching are the form or the materiality, but the realization of the states of rising and falling, sitting and touching is the mentality or formless. After that, the realization of Vedanā (Feeling), Citta (Mind) and Dhamma (Phenomena). The Khanika Samadhi or the Momentary Concentration is enough, and this kind of concentration can be developed up to the state of Upacava Samadhi or Approaching Concentration.

4. The Method of 'SammāArahan' or the Method of 'Dhammakāya'

This method is not the Vipassana, though the Vipassana is mentioned somewhere and sometime, it is not yet clear. There is one sentence : "Dhammakāya is the body that is beyond the three general characteristics of impermanence, suffering and selflessness and this dhammakaya is known as seeing the general characteristics. Thus, when comparing 'Dhamakaya' with the Four Foundations of mindfulness, the Vipassanā cannot be found in the Satipatthāna.

5. The Method of the Luang Phor Thien's Bodily Movements

This method is like the Method of Rising and Falling; that is; To see through focusing mindfulness on bodily movements for so strong mindfulness that the mindfulness is able to penetrate and realize the rising and falling of thinking and as well as stop the thinking. The seeing is regarded as the Vipassanā based on concentration because it is beyond the Sammatisacca (False Truth) and penetrates into the Paramatthasacca (Real Truth)

Keywords: 4 Threads, meditation, The line of Buddho, The line of Anapanassati, The line of rising and falling, The method of the type of 'SammaArahan' or the method of the type of 'Dhemmakaya', The way of practice as being charred out by laung – pau – tean on the the method of practice in the form of moving

บทนำ

ในพระพุทธศาสนามีกล่าวถึงธรรหรือภาระหน้าที่ของพระภิกษุไว้ 2 อย่าง คือ 1) การเล่าเรียนคัมภีร์กับ 2) การปฏิบัติกัมมัฏฐาน (ขุ.ธ.อ. (ไทย) 1/7.)

หน้าที่ 2 อย่างนี้แม้พระพุทธเจ้าจะตรัสสอนพระสาวกเป็นหลัก แต่ก็เชื่อว่าจะปรับใช้กับพุทธบริษัททั่วไปไม่ได้ เพราะการเรียนรู้คำสอนของพระพุทธเจ้าและการปฏิบัติตามคำสอนเป็นหน้าที่ของพุทธบริษัททุกฝ่าย

ดังนั้น การปฏิบัติกัมมัฏฐาน อันได้แก่ การปฏิบัติสมถกัมมัฏฐานและวิปัสสนากัมมัฏฐาน ซึ่งเป็นธรรหนึ่งในสองดังกล่าวไว้ข้างบน จึงถือเป็นภารกิจหลักฝ่ายภาคปฏิบัติที่ชาวพุทธไม่ว่าพระภิกษุหรือฆราวาสพึงปฏิบัติ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อการขัดเกลาจิตใจให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน และประโยชน์สูงสุดคือการดับกิเลสได้หมด

ตามหลักฐานในพระไตรปิฎก มีเรียกคำสอนของพระพุทธเจ้าว่า สัทธรรม มี 3 คือ 1) ปริยัตติสัทธรรม สัทธรรมคือการเล่าเรียนพระพุทธวจนะคือพระไตรปิฎก 2) ปฏิยัตติสัทธรรม สัทธรรมคือการปฏิบัติกัมมัฏฐานทั้งสมถกัมมัฏฐานและวิปัสสนากัมมัฏฐาน และ 3) ปฏิเวธสัทธรรม สัทธรรมคือการแทงตลอดมรรคผลและนิพพาน

สัทธรรม แปลว่า ธรรมที่แท้จริง ซึ่งก็หมายความว่า คำสอนของพระพุทธเจ้าไม่ผิดพลาดเมื่อปฏิบัติตามแล้ว ย่อมเกิดผล คือ ทำให้ผู้ปฏิบัติได้บรรลุมรรคผลและนิพพาน ข้อนี้สอดคล้องกับบทสรรเสริญธรรมคุณที่ว่า “ธรรมอันพระผู้มีพระภาคเจ้าตรัสไว้ดีแล้ว ผู้ปฏิบัติตามย่อมเห็นได้ด้วยตัวเอง ไม่ถูกขัดขวางด้วยกาละเพราะมรรคเกิดขึ้นเมื่อใดผลก็เกิดเมื่อนั้น เชิญให้มาพิสูจน์ได้ สามารถทำให้เกิดขึ้นในตัวเองได้ และผู้รู้แจ้งสามารถรู้ได้ด้วยตัวเอง” (ขุ.จ. (ไทย) 30/17/4.)

สังคมไทยเป็นสังคมอิสระที่เปิดโอกาสให้มีการศึกษาพระพุทธศาสนาทั้งภาคปริยัติ (ภาคทฤษฎี) และภาคปฏิบัติ (ภาคฝึกฝนตนตามทฤษฎีหรือให้เข้าถึงทฤษฎี) ภาคปริยัติมีการจัดการศึกษาที่เป็นระบบ กล่าวคือ มีหลักสูตรมีตำรามีเวลาเรียนและมีการวัดผลที่แน่นอน ส่วนในภาคปฏิบัติแม้ไม่มีระบบดังกล่าว แต่พระเถระผู้มีความรู้ก็สามารถสอนการปฏิบัติกัมมัฏฐานได้ตามความรู้ตามความเชี่ยวชาญของท่าน โดยได้สอนวิธีปฏิบัติต่างๆ ที่ท่านได้ศึกษามาตามแนวทางของบูรพาจารย์และเชี่ยวชาญ เช่น บางท่านเชี่ยวชาญสอนวิธีเจริญอานาปานาสติ คือ ตั้งสติกำหนดลมหายใจเข้าออก บางท่านเชี่ยวชาญสอนวิธีกำหนดลมหายใจเข้าออกแต่เน้นไปที่ท้องพองท้องยุบ บางท่านเชี่ยวชาญสอนวิธีกำหนดคำบริกรรมว่า “พุทโธ” นอกจากวิธีการสอนดังกล่าวมาแล้ว ยังมีวิธีการสอนอื่น ๆ อีก อย่างไรก็ตาม มีการสรุปกันว่า การปฏิบัติกัมมัฏฐานในประเทศไทยที่เป็นที่นิยมในปัจจุบันมีวิธีการปฏิบัติหลัก 5 สาย คือ

1. สายพุทโธ หรือเรียกว่า พุทโธกัมมัฏฐาน (สถาบันจิตภาวนา, 2549, หน้า 30-36) คือ วิธีที่ใช้คำบริกรรมว่า “พุทโธ” (หมายถึง ผู้รู้ ผู้ตื่น ผู้เบิกบาน) เป็นหลัก แต่มีบางแห่งนำคำบริกรรมนี้ไปสัมพันธ์กับลมหายใจโดยขณะหายใจเข้าบริกรรมว่า “พุท” ขณะหายใจออก บริกรรมว่า “โธ” จุดมุ่งหมายคือเป็นวิธีการที่ช่วยให้ใจรวมเป็นหนึ่งได้ง่าย ผู้ที่ถือว่าเป็นผู้ให้กำเนิดสายนี้ คือ หลวงปู่เสาร์ กนตสีโล และหลวงปู่มั่น ภูริทัตโต ได้นำมาขยายผลสอนจนแพร่หลาย

2. สายอานาปานาสติ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2551, หน้า 261) คือ สติกำหนดลมหายใจเข้าออก ได้แก่ การใช้สติกำหนดลมหายใจเข้าออกเป็นเบื้องต้นแล้วเชื่อมโยงกับ การเจริญสติปัฏฐานข้ออื่นๆอีก อาจเป็นกายานุปัสสนา เวทนานุปัสสนา จิตตานุปัสสนา และธัมมานุปัสสนา

ซึ่งเป็นการนำไปสู่การเจริญสติตามดูครบทั้ง 4 ฐาน คือ กาย เวทนา จิต และธรรม มีปรากฏในพระไตรปิฎก พุทธทาส ภิกขุ ได้นำมาปฏิบัติและสอนจนกระทั่งมีผู้ปฏิบัติตามจำนวนมาก

3. สายพอง – ยุบ (สถาบันจิตภาวนา, 2549, หน้า 37- 42) คือ วิธีที่ใช้คำบริกรรมว่า “พองหนอ-ยุบหนอ” ขณะหายใจเข้าท้องพองกับบริกรรมว่า “พองหนอ” ขณะหายใจออกท้องยุบกับบริกรรมว่า “ยุบหนอ” เป็นสายที่พัฒนา มาจากกายานุปัสสนาสติปัฏฐานในพระไตรปิฎก พระวิปัสสนาจารย์ชาวไทยที่มีชื่อเสียงของสายนี้ คือ พระธรรม- ธีรราชมхамณี (โชดก ญาณสิทธิ) มีผู้ปฏิบัติตามกันมาก

4. สายลัมมาอะระหัง หรือสายธรรมกาย (มูลนิธิหลวงพ่อดธรรมกายาราม, 2553, หน้า 4-71) คือ การกำหนดลูกแก้วกลมใสเป็นนิมิต และกำหนดคำบริกรรมภาวนาว่า “ลัมมาอะระหัง” ซึ่งวิธีนี้ให้กำเนิดโดยหลวงพ่อด จันทโร วัดปากน้ำภาษีเจริญ หรือที่เรียกว่า “หลวงพ่อดวัดปากน้ำ”

5. สายหลวงพ่อเทียนหรือการเคลื่อนไหว (มูลนิธิหลวงพ่อดธรรมกายาราม, 2553, หน้า 61-70) คือ การเจริญสติแบบกำหนดดูเคลื่อนไหว เพื่อให้เกิดความรู้สึกตัวหรือสติอยู่เสมอ ซึ่งจะเข้าไปดู ความคิด อันเป็นต้นเหตุของความทุกข์ของมนุษย์ ซึ่งหลวงพ่อเทียน จิตตสุโก พัฒนา มาจากการดูความเคลื่อนไหวของอริยาบถที่ปรากฏในอริยา- ปถปัพพะ (หมวดอริยาบถ) แล้วสอน จนกระทั่งมีผู้ปฏิบัติตามกันจำนวนมากเช่นกัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาวิปัสสนากัมมัฏฐานในคัมภีร์พระพุทธศาสนา
2. เพื่อศึกษาวิปัสสนากัมมัฏฐาน 5 สายในสังคมไทย
3. เพื่อศึกษาเกณฑ์ตัดสินความเป็นวิปัสสนากัมมัฏฐานของกัมมัฏฐาน 5 สาย ในสังคมไทยตามเกณฑ์ สติปัฏฐาน 4 และนำเสนอองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับความเป็นวิปัสสนากัมมัฏฐาน 5 สาย ในสังคมไทยตามหลักสติปัฏฐาน 4

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต) กล่าวถึงสติปัฏฐานในฐานะสัมมาสติในหนังสือ “พุทธธรรม” สรุปใจความ ได้ว่า การปฏิบัติสติปัฏฐานนี้เป็นวิธีปฏิบัติธรรมที่นิยมกันมาก และนิยม ยกย่องกัน อย่างสูงถึงว่ามีพร้อมทั้งสมณะ และวิปัสสนาในตัว ผู้ปฏิบัติอาจเจริญสมณะจนได้ฌานก่อนแล้ว จึงเจริญวิปัสสนาตามแนวสติปัฏฐานจนถึงที่สุดก็ได้ หรือจะอาศัยเพียงสมาธิขั้นต้นๆ ที่จำเป็น มาประกอบ เจริญวิปัสสนาเป็นตัณหาในแนวสติปัฏฐานนี้ ไปจนถึงที่สุดก็ได้ (พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), 2546)

พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ) กล่าวถึงเรื่องสมาธิและวิปัสสนาไว้ในหนังสือ “สมาธิและวิปัสสนาตามธรรมชาติ” สรุปว่า สภาวะแห่ง กัมมณียะ คือจิตที่ควรแก่การงาน เป็นจิตอันประกอบด้วยสติและสมาธิที่เกิดตามธรรมชาติ ซึ่งมักจะพอเหมาะพอควรแก่การนำไปใช้พิจารณาให้เกิดปัญญา ส่วนสมาธิที่เกิดจากการบำเพ็ญเป็นเทคนิคโดยเฉพาะนั้น มักจะเป็นสมาธิที่มากเกินไป หรืออาจทำให้มีสุขมากเกินไปจนอาจติดหรือหลงว่าเป็นมรรคผลไปเสียเลยก็ได้ (พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ), 2549)

พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ) กล่าวถึงเรื่องวิปัสสนาไว้ในหนังสือ “วิปัสสนาในการทำงาน” สรุปว่า วิปัสสนาที่แท้จริงเป็นการเห็นตามความจริง ที่สามารถทำลายความเห็นว่ามีตัวตน ความเห็นแก่ตัว หรือความยกชู ชูทางมีตัวมีตน สามารถทำได้ในขณะที่ทำงาน โดยเอาการทำงาน (การเคลื่อนไหวของกายและจิต) เป็นเครื่องอยู่ในการเจริญวิปัสสนาไปในตัว โดยใช้สติ สมาธิที่อยู่ในธรรมชาติเป็นเครื่องควบคุมจิตให้เห็นความจริงเพื่อถอดถอนความรู้สึกว่ามีตัว โดยใช้หลักการหลุดพ้นแบบปัญญาวิมุตติล้วนๆ ซึ่งเหมาะกับคนยุคนี้ (พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ), 2550)

สมเด็จพระญาณสังวร (อาจ อาสภมหาราชา) ได้กล่าวว่า “ด้วยภาวนาวิธีที่โยคีได้กำหนดมาอย่างต่อเนื่องจนได้บรรลุแล้วซึ่งตรุณอุทยัพพญาณวิปัสสนาญาณ (วิปัสสนาญาณอย่างอ่อน) ซึ่งมีชื่อว่าอุทยัพพยานุปัสสนาญาณ (อย่างอ่อน) ซึ่งทางตลอดลักษณะครบถ้วน 50 โดยอาการนี้ว่า “สิ่งที่มีความดับไปเป็นธรรมดานั่นเองเกิดขึ้นและ ที่เกิดขึ้นแล้วก็ถึงความดับไป” ดังนี้ ซึ่งโดยเหตุที่ได้บรรลุ (ตรุณวิปัสสนาญาณนี้) ก็นับว่าเป็น “อารทวิปัสสโก ผู้เริ่มต้นบำเพ็ญวิปัสสนา” ในระยะนั้นด้วยตรุณ-วิปัสสนา วิปัสสนูปกิเลส (สิ่งที่ทำให้วิปัสสนาหม่นหมอง) ก็เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติธรรมนั้น” (พระพุทธโฆสะเถระ, 2546, หน้า 1030)

พระเทพมุนี (วิลาส ญาณวโร) ได้กล่าวว่า “เมื่อผู้ปฏิบัติวิปัสสนากัมมัฏฐานผ่านญาณที่สามสัมมสนญาณมาแล้วจิตใจของผู้ปฏิบัติเริ่มจักผ่องแผ้วขึ้นด้วยอำนาจแห่งสมาธิญาณที่ได้สั่งสมมาเป็นเวลานาน จึงเป็นเหตุให้เกิด วิปัสสนูปกิเลส กล่าวคือธรรมที่เข้าไปทำวิปัสสนาให้เศร้าหมอง และเมื่อวิปัสสนูปกิเลสเกิดขึ้นแล้วก็จะทำให้ ผู้ปฏิบัติได้ประสบพบเห็น และเกิดความรู้สึกนึกคิดแปลกประหลาดไปต่าง ๆ นานา ซึ่งผู้ไม่เคยปฏิบัติวิปัสสนากัมมัฏฐานหรือผู้ที่ปฏิบัติวิปัสสนากัมมัฏฐานมาแล้วแต่ยังไม่ได้บรรลุถึงอุทยัพพญาณนี้ จักไม่มีโอกาสได้ทราบหรือได้ลิ้มรสวิปัสสนูปกิเลสเหล่านี้เลยเป็นอันขาด” (พระเทพมุนี (วิลาส ญาณวโร ป.ธ. 9), 2527, หน้า 661)

อุปกรณ์และวิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงบูรณาการ ประกอบไปด้วยงานวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และทำการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษาวิจัย เพื่อประกอบการวิเคราะห์หาความแม่นยำและสอดคล้องกับการวิจัยเอกสาร โดยแบ่งการศึกษาวิจัยออกเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาวิจัยเอกสารเรื่องกัมมัฏฐานในคัมภีร์พระพุทธศาสนา
2. ศึกษาวิจัยเอกสารเรื่องวิปัสสนากัมมัฏฐาน 5 สายในสังคมไทย คือ (1) สายพุทโธ (2) สายอานาปานสติ (3) สายพอง-ยุบ (4) สายสัมมาอะระหังหรือวิธีธรรมกาย และ (5) สายหลวงพ่อกุศลหรือสายเคลื่อนไหว
3. วิเคราะห์หาเกณฑ์ตัดสินความเป็นวิปัสสนากัมมัฏฐาน 5 สายในสังคมไทยตามหลักสติปัฏฐาน 4 และหาองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้น
4. ทำการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อประกอบการวิเคราะห์หาความแม่นยำและสอดคล้องกับงานวิจัย
5. นำเสนอเกณฑ์ตัดสินความเป็นวิปัสสนากัมมัฏฐานในสังคมไทยตามหลักสติปัฏฐาน 4 ต่อไป

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์เรื่อง “เกณฑ์ตัดสินความเป็นวิปัสสนากัมมัฏฐานในสังคมไทยตามหลักสติปัฏฐาน 4” โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาวิปัสสนากัมมัฏฐานในพระไตรปิฎก (2) เพื่อศึกษาวิปัสสนากัมมัฏฐาน 5 สายในสังคมไทย และ (3) เพื่อศึกษาวิเคราะห์เกณฑ์ตัดสินความเป็นวิปัสสนากัมมัฏฐาน 5 สายในสังคมไทยตามหลักสติปัฏฐาน 4 สรุปผลดังนี้

วิปัสสนา คือ การเห็นแจ้งสภาพธรรมที่ปรากฏตามความเป็นจริง โดยที่ผู้ปฏิบัติวิปัสสนาได้เจริญสติตามดูอย่างต่อเนื่องซึ่งขั้น 5 ที่สรุปลงเป็นรูปกับนาม หรือกายกับจิต ซึ่งในมหาสติปัฏฐานสูตรพระพุทธเจ้าทรงกระจายออกไปเป็นฐาน 4 คือ กาย เวทนา จิต ธรรม การเห็นสภาพธรรมตามความเป็นจริงเกิดขึ้น นับตั้งแต่เห็นว่า รูปเป็นแต่เพียงธาตุ 4 ที่เป็นเครื่องมือให้นามรับรู้ รูปกับนามทำงานสัมพันธ์กันในลักษณะเป็นปัจจัย อิงอาศัยซึ่งกันและกัน และเห็นต่อไปว่าทั้งนามกับรูปล้วนไม่เที่ยงเป็นทุกข์ เป็นอนัตตา (ไม่ใช่ตัวตน) บังคับบัญชาให้เป็นไปตามใจปรารถนาไม่ได้ (ลัทธิสมณญาณ) เห็นความเกิดดับของรูปกับนาม (อุทยัพพญาณ) เห็นทุกข์ เห็นโทษของรูปกับนาม (อาทิวราญาณ) เป็นต้น

คำว่า “ญาณ” หมายถึง ปัญญาหรือความรู้แจ้งที่เกิดพร้อมกับการเห็นแจ้งจากการฝึกสติกำหนดดูรูปกับนาม ซึ่งมีทั้งหมด 16 ญาณ ญาณ 3 ข้อแรก คือ 1) นามรูปปริจเฉทญาณ (ญาณกำหนดรู้แยกรูปกับนามออกจากกัน) 2) ปัจจยปริคคญาณ (ญาณกำหนดความเป็นปัจจัยอาศัยซึ่งกันและกันของรูปกับนาม) และ 3) ลัทธิสมณญาณ (ญาณที่กำหนดเห็นนามกับรูปเป็นของไม่เที่ยงถูกบีบคั้นไม่อาจให้เป็นไปตามใจปรารถนาได้) เป็นเบื้องต้นของวิปัสสนาญาณ แต่ยังไม่ใช้วิปัสสนาญาณแท้ วิปัสสนาญาณแท้ มาเริ่มต้นตั้งแต่อุทยัพพญาณ (ญาณรู้การเกิดดับของนามกับรูป) ไปจนถึงอนุโลมญาณหรืออีกชื่อหนึ่งเรียกว่า สัจจอนุโลมิกญาณ (ญาณรู้นามกับรูปคล้อยตามความจริงที่พระพุทธเจ้าตรัสสอน) จากนั้น ก็ล่วงพ้นเขตของวิปัสสนาญาณเข้าสู่โคตรภูญาณ (ญาณรู้รูปกับนามแบบข้ามโคตรปุณณเข้าสู่โคตรอริยะ) แล้วพัฒนาเป็นมัคคญาณ (ญาณละกิเลส มี 4 ขั้น คือ โสตาปัตติมัคคญาณ สกทาคามีมัคคญาณ อนาคามีมัคคญาณ อรหัตตมัคคญาณ) และต่อเนื่องเป็นผลญาณ (ญาณเป็นผลของมัคคญาณ มี 4 ขั้นเช่นกัน คือ โสตาปัตติผลญาณ สกทาคามีผลญาณ อนาคามีผลญาณ และอรหัตตผลญาณ) และสุดท้ายที่เกิดผลญาณแต่ละระดับก็เกิดปัจจุเวกษณญาณ (ญาณพิจารณาภิเลสที่ละได้แล้วยังเหลืออยู่)

วิปัสสนาญาณยังเป็นโลกียะ แม้จะยังไม่สามารถละกิเลสใดๆ ได้เด็ดขาด แต่ต่อเมื่อพัฒนาเป็นมัคคญาณแล้ว จึงละกิเลสได้และเกิดผลญาณและปัจจุเวกษณญาณตามลำดับขั้นที่ ญาณ 3 ข้อสุดท้ายที่กล่าวมาเป็นโลกุตระ ผู้ที่ได้บรรลุญาณ 3 นี้ จึงถือว่าเป็นพระอริยะ (ผู้ห่างไกลจากกิเลส) ซึ่งไม่ว่าจะเป็นพระภิกษุหรือฆราวาสล้วนเป็น ผู้ห่างไกลจากกิเลสได้ทั้งนั้น

การเจริญวิปัสสนา เริ่มโดยการเจริญสติเพื่อพัฒนาขณิกสมาธิ (สมาธิชั่วขณะ) ให้เข้มแข็งโดยตามดูปัจจุบันธรรม (สภาวะธรรมที่กำลังเกิดขึ้นแก่รูปกับนามของตนอย่างี่สติปัฏฐานสูตรเรียกว่า ธรรมคือการเกิดดับภายในตน) จนกระทั่งขณิกสมาธิพัฒนาไปเป็นอุปจารสมาธิ (สมาธิขั้นใกล้แจ้ง, สมาธิเฉียดนิพพาน) แล้วพิจารณาสภาวะธรรมต่างๆ ที่กำลังปรากฏให้เห็นเป็นไตรลักษณ์ ผลของการเจริญวิปัสสนา คือ การเกิดมัคคญาณ (ญาณหรือความรู้ขั้นทำอาสวกิเลสให้สิ้นไป) ผลญาณ (ญาณหรือความรู้ที่เป็นผลของมัคคญาณ) และนิพพาน (การดับกิเลส)

แต่การเจริญวิปัสสนาจะให้ได้ผลดีนั้นต้องอาศัยการเจริญสมถกัมมัฏฐานเป็นบาทหรือเป็นฐานรองรับ การเจริญสมถกัมมัฏฐาน เป็นการฝึกให้จิตสงบแนบแน่นอยู่กับสิ่งเดียวมี 8 ระดับ คือ ระดับรูปฌาน 4 และระดับอรูปฌาน 4 ดังนั้นการเจริญวิปัสสนาจึงเป็นการต่อยอดจากสมถกัมมัฏฐาน แม้ผลจะต่างกันคือสมถกัมมัฏฐานทำให้เกิดความสงบข่มโลภะคือความรักความอยากได้ ส่วนวิปัสสนากัมมัฏฐานทำให้เกิดปัญญารู้แจ้งสภาวะธรรมท่าบรรเทาโมหะคือความหลงไม่รู้แจ้งเห็นสภาวะธรรมที่ปรากฏตามความเป็นจริงให้เบาบางลง ทั้งสองนี้นำไปสู่การได้บรรลุมรรคญาณผลญาณแลนิพพานตามลำดับในที่สุด

วิปัสสนากัมมัฏฐาน 5 สายในสังคมไทยตามหลักสติปัฏฐาน 4

ในงานวิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะแสวงหาเกณฑ์ตัดสินความเป็นวิปัสสนาจากสติปัฏฐาน ผู้วิจัยพบว่า การเจริญสติตามสติปัฏฐาน 4 คือ การใช้สติตามดู 1) กาย อันประกอบด้วยลมหายใจเข้าออก อากา 32 เช่น ผม ขน เล็บ ฟัน หนัง เป็นต้น ธาตุ 4 คือ ดิน น้ำ ลม ไฟ 2) เวทนา คือ ความรู้สึกเป็นสุข ความรู้สึกเป็นทุกข์ ความรู้สึกไม่สุขไม่ทุกข์ 3) จิต คือ ความคิดที่เป็นกุศลและอกุศล และ 4) ธรรม คือ สภาพธรรมที่ปรุงแต่งจิต เช่น ราคะปรุงแต่งจิตเป็นอกุศล สัทธาปรุงแต่งจิตให้เป็นกุศลตามความเป็นจริงที่ปรากฏ มีทั้งชั้นที่เป็นสมถะและชั้นที่เป็นวิปัสสนา ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปว่า ชั้นต้น คือ 1) กายานุปัสสี (ตามดูกาย) 2) เวทนานุปัสสี (ตามดูเวทนา) 3) จิตตานุปัสสี (ตามดูจิต) และ 4) ธัมมานุปัสสี (ตามดูธรรม) จัดเป็นสมถะ เพราะเป็นชั้นที่สติจับขณะปัจจุบันซึ่งแน่นอนว่าจะเกิดสมาธิ ซึ่งอาจเป็นขณิกสมาธิที่เข้มแข็งหรืออาจพัฒนาไปถึงขั้นเป็นอุปจารสมาธิก็ได้ แต่ขั้นต่อมาคือ ชั้น สมุททยยานุปัสสี (ตามดูความเกิดและความดับ) นั้นเป็นวิปัสสนา ซึ่งตามรูปคำน่าจะเป็นการกล่าวถึงอุทยัพพญาณ (ญาณรู้เกิดดับ) และครอบคลุมไปถึงวิปัสสนาญาณข้ออื่นๆ ตามมา

จากการใช้วิปัสสนาในสติปัฏฐานเป็นเกณฑ์ตัดสินความเป็นวิปัสสนาของกัมมัฏฐาน 5 สายในสังคมไทย ผู้วิจัยสรุปได้ว่า

วิปัสสนาในสติปัฏฐาน คือ สมุททย-อนุปัสสี ได้แก่ ตามดูการเกิดดับ ซึ่งสอดคล้องกับวิปัสสนาญาณ 9 ที่เริ่มต้นด้วย 1) อุทยัพพญาณ (ญาณรู้นามรูปมีการเกิดดับ) และตามด้วย 2) กังคญาณ (ญาณรู้ความดับ) 3) ภยญาณ (ญาณรู้ว่าเป็นของน่ากลัว) 4) อาทีนวญาณ (ญาณรู้ว่าเป็นโทษ) 5) นิพพิทาญาณ (ญาณรู้แล้วเบื่อหน่าย) 6) มุญจิตุกัมมยาญาณ (ญาณรู้พร้อมอยากจะพ้น) 7) ปฏิสังขยาญาณ (ญาณพิจารณาโทษซ้ำ) 8) สังขารูปেকชาญาณ (ญาณรู้พร้อมปล่อยวางในสังขารคือธรรมเครื่องปรุงแต่งจิต) และ 9) ลักขณโลมิกญาณ (ญาณรู้คล้อยตามความจริง, ไม่ขัดแย้งความจริง)

อนึ่งวิปัสสนาญาณ 9 นี้ มีญาณที่เป็นเบื้องต้นของวิปัสสนาอยู่ 3 ข้อ คือ 1) นามรูปปริจเฉทญาณ (ญาณรู้แยกรูปแยกนาม) 2) ปัจจยปริคคหญาณ (ญาณรู้กำหนดปัจจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างนามกับรูป) 3) สัมมสนญาณ (ญาณพิจารณาความเป็นอนิจจังทุกขังและอนัตตาของนามกับรูป) และ มีญาณที่เกิดเป็นผลต่อจากวิปัสสนาญาณ 9 อีก อีก 4 ข้อ คือ 1) โคตรภูญาณ (ญาณข้ามโคตรระหว่างเป็นปุถุชนกับเป็นอริยะ) 2) มัคคญาณ (ญาณละกิเลส) 3) ผลญาณ (ญาณเป็นผล) และ 4) ปัจจเวกขณญาณ (ญาณพิจารณาการทำหน้าที่ของมัคคญาณและผลญาณ)

ดังนั้นหากวางเรียงไปตามลำดับจะปรากฏดังนี้ คือ

ญาณเบื้องต้นของวิปัสสนา 1) นามรูปปริจเฉทญาณ (ญาณรู้แยกแยะนามกับรูป) 2) ปัจจยปริคคหญาณ (ญาณรู้กำหนดปัจจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างนามกับรูป) 3) สัมมมสนญาณ (ญาณพิจารณาความเป็นอนิจจังทุกขังและอนัตตาของนามกับรูป)

วิปัสสนาญาณ

4) อุทกัพพญาณ (ญาณรู้นามรูปมีการเกิดดับ) และตามด้วย 5) ภัคฌญาณ (ญาณรู้ความดับ) 6) ภยญาณ (ญาณรู้ว่าเป็นของน่ากลัว) 7) อาทินวญาณ (ญาณรู้ว่าเป็นโทษ) 8) นิพพิทาญาณ (ญาณรู้แล้วเบื่อหน่าย) 9) มุญจิตุกัมมยาญาณ (ญาณรู้พร้อมอยากจะทำ) 10) ปฏิสังขยาญาณ (ญาณพิจารณาโทษซ้ำ) 11) สังขารุเปกขาญาณ (ญาณรู้พร้อมปล่อยวางในสังขารคือธรรมเครื่องปรุงแต่งจิต) และ 12) สัจจานุโลมิกญาณ (ญาณรู้คล้อยตามความจริง, ไม่ขัดแย้งความจริง)

ผลต่อจากวิปัสสนาญาณ

13) โคตรกญาณ (ญาณข้ามโคตรระหว่างเป็นปุถุชนกับเป็นอริยะ) 14) มัคคญาณ (ญาณละกิเลส) 15) ผลญาณ (ญาณเป็นผล) และ 16) ปัจจเวกขณญาณ (ญาณพิจารณาการทำหน้าที่ของมัคคญาณและผลญาณ)

แม้ในสติปัฏฐานจะกล่าวเพียงข้อเดียวแต่ก็แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ด้วยการเกิดขึ้นของวิปัสสนาญาณ ข้อต่อมา และในการกล่าวถึงวิปัสสนากัมมัฏฐานสายต่าง ผู้วิจัยจะกล่าวรวมๆ ดังต่อไปนี้

(1) วิปัสสนากัมมัฏฐานสายพุทโธตามหลักสติปัฏฐาน 4

กัมมัฏฐานสายพุทโธ คือ กัมมัฏฐานที่ปฏิบัติโดยวิธีการเริ่มต้นใช้สติกำหนดปริกรรมคำว่า “พุทโธ” ในใจ วิธีปฏิบัติตามสายพุทโธตามแบบดั้งเดิมจากหลวงปู่เสาร์และหลวงปู่มั่นใช้เพียงปริกรรม “พุทโธ” ในใจ แต่ต่อมามีการพัฒนาให้ปริกรรมคู่ไปกับกำหนดลมหายใจ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อเกิดสมณะหรือสมาธิตามลำดับตั้งแต่ขณิกสมาธิ (สมาธิชั่วขณะ) อุปจารสมาธิ (สมาธิใกล้เคียง) และอัปปนาสมาธิ (สมาธิขั้นนิ่ง, ขั้นฌาน) แล้วจึงใช้เป็นฐานสำหรับการเจริญวิปัสสนา

วิธีปฏิบัติตามสายพุทโธเริ่มเป็นวิปัสสนากัมมัฏฐานในขั้นตอนที่พิจารณาโครงสร้างกระดูก คำสอนที่ว่า “...พึงมีสติ กำหนดจิตให้รวมกันสนิทตบเรียบร้อยเสียดก่อนแล้วจึงจิตขึ้นเพ่งพิจารณา กำหนดให้รู้โครงสร้างกระดูก...” แสดงให้เห็นชัดเจนว่า มีการใช้สมาธิขั้นสูงเป็นฐานในการเจริญวิปัสสนา คือการเพ่งพิจารณากำหนดรู้ เพราะข้อความว่า กำหนดจิตให้รวมกันสนิท ดูจะเป็นความหมายของสมาธิขั้นสูงคือขั้นอัปปนาหรือขั้นฌานที่สามารถเป็นฐานให้เจริญวิปัสสนาหรือเห็นตามความเป็นจริงได้ง่าย การใช้โครงสร้างกระดูกเป็นเรื่องน่าพิจารณา เพราะเป็นวิธีพิจารณาแบบก่อน เนื่องจากรูปเป็นของหยาบ สามารถพิจารณากำหนดรู้ได้ง่ายกว่านาม

พึงทราบว่า การกำหนดโครงสร้างกระดูกในสายพุทโธเป็นจุดเริ่มต้นของการพิจารณารูปกาย ซึ่งเป็นโครงสร้างใหญ่ที่มีถึง 300 ท่อน จนเกิดสมาธิแล้วถอนจากสมาธิมาพิจารณากายทั้งหมด เบื้องบนเริ่มตั้งแต่ศีรษะโดยพิจารณาไล่มาตั้งแต่ ผม ขน เล็บ ฟัน หนัง เนื้อ เอ็น กระดูก เยื่อในกระดูก ม้าม หัวใจ ตับ พังผืด ไต ปอด ไล่ใหญ่ ไล่ย่อย (ไล่ไล่เล็ก) อาหารใหม่ อาหารเก่า (อุจจาระ) และสมอง ไปจนครบอาการ 32 เบื้องล่างเริ่มตั้งแต่ฝ่าเท้าขึ้นไปจนถึงศีรษะจนครบอาการ 32 เช่นกัน ในการพิจารณาอาการ 32 นั้น สำหรับบางท่านพิจารณาส่วนใดส่วนหนึ่งแล้วเห็นได้ชัดหรือถูกจริตก็พิจารณาเน้นหนักส่วนนั้น จนเกิดวิปัสสนาญาณคือรู้เห็นการเกิดดับของอาการ 32 นั้น

ระหว่างนั้นอาจพิจารณานามคือ เวทนา สัญญา สังขาร วิญญาณไปด้วยตามโอกาสที่เหมาะสม หรือ อาจพิจารณาหลังจากพิจารณารูปได้ครบถ้วนชัดเจนแล้ว ทั้งนี้เป็นวิธีการเฉพาะตัวของปฏิบัติ ซึ่งเป็นไปตามหลักสติปัฏฐาน 4 คือ ดู กาย เวทนา จิต ธรรม

การพิจารณานั้นให้ทำโดยอนุโลมและโดยปฏิโลมคือเป็นการพิจารณาเข้าไปเข้ามาเพื่อให้เกิด อัญญิกสัญญา คือ จำกระดูกลักษณะต่าง ๆ ได้ หรือเกิดรูปสัญญา คือ จำรูปกายในลักษณะต่างๆ ได้จนกระทั่งเป็นพื้นฐานให้เกิดวิปัสสนาญาณลุ่มลึกไปตามลำดับนับตั้งแต่การรู้แยก रूप แยกนาม ลีตต่อไปถึงการรู้กำหนดความเป็นปัจจัยอิงอาศัยกันระหว่างรูปกับนาม ซึ่งก็คือการเกิดนามรูป ปริเฉทญาณ (ญาณกำหนดรู้แยก รูปนาม) และปัจจัยปริคคหญาณ (ญาณกำหนดปัจจัยคือการอิงอาศัยกันระหว่างรูปกับนาม) ในญาณ 16 ซึ่งเป็นญาณเบื้องต้นนำเข้าสู่วิปัสสนาญาณคือการเห็น ความเกิดดับของนามกับรูปช่วยทำลายความสำคัญผิดต่าง ๆ เช่น สำคัญว่า นามรูปเที่ยง สว่างงาม เป็นอิตถายังยืน

ดังนั้น การเจริญวิปัสสนาของสายพุทโธ เมื่อพิจารณาตามวิธีการของสติปัฏฐาน จัดเข้า ได้กับ กายานุปัสสี คือ ตามดูกาย อันได้แก่อาการ 32 จนกระทั่งเกิดสมุททวยธัมมานุปัสสี คือ เห็นธรรมคือความเกิดดับในกายนั้นทั้งหมดจนกระทั่งปล่อยวางได้

(2) วิปัสสนากัมมัฏฐานสายอานาปานสติตามหลักสติปัฏฐาน 4

คือกัมมัฏฐานที่ปฏิบัติโดยการเริ่มต้นใช้สติตามดูลมหายใจเข้าออก วิธีปฏิบัติตามสาย อานาปานสติ เป็นกายานุปัสสี ซึ่งเกิดสมถะหรือสมาธิในเบื้องต้นก่อน และจัดวิปัสสนากัมมัฏฐาน ตรงที่ดูกายคือลมหายใจเข้าออก จนกระทั่งเกิดสมุททวยธัมมานุปัสสี คือ เห็นธรรมคือความเกิดดับ ในกายนั้นตั้งแต่ขั้นที่ 12 เป็นต้นไป ขั้นที่ 12 คือการทำจิตให้คลาย ทุกขณะหายใจเข้า-ออก เป็นการ คลายความยึดติดในมาน เพื่อพัฒนาไปสู่ขั้นที่ 13 คือ ตามดูความ ไม่เที่ยง พุทธทาส ภิกขุ อธิบาย สรุปว่า ตามดูให้เห็นความไม่เที่ยงของปิติสฺสและมาน จากนั้น ก็ตามดูทุกข์และความไม่ใช่ตัวตน ของปิติสฺสและมานไปตามลำดับ และท่านกล่าวไว้ว่า การตามดูความไม่เที่ยงของสิ่งทั้งหมดที่กล่าว มา นี้ ทุกขณะหายใจเข้า-ออก จัดเป็นวิปัสสนาโดยตรง ในขั้นที่ 14 ถึงขั้นที่ 16 เป็นแสดงการเกิด มรรคญาณคือ ญาณละกิเลส ตามลำดับ คือ ขั้นที่ 14 ตามเห็นวิราคะทุกขณะหายใจเข้า-ออก วิราคะ คือความจางคลาย พุทธทาส ภิกขุ อธิบายว่าไม่มีความยึดมั่นในสิ่งทั้งปวง แต่ผู้วิจัยเห็นว่า น่าจะ หมายถึง คลายรัก เมื่อคลายรักแล้วก็จะปัจจัยนำไปสู่ขั้นที่ 15 ตามเห็นนิโรธ ทุกขณะหายใจ เข้า-ออก พุทธทาส ภิกขุ อธิบายว่า นิโรธคือความดับโดยไม่เหลือ ซึ่งก็คือ การดับความรัก และ ขั้นที่ 16 ตามเห็นปฏินิสสัคคะ ทุกขณะหายใจเข้า-ออก ซึ่งพุทฺธทาส ภิกขุ อธิบายว่า ปฏินิสสัคคะ คือ ความสลัดคืน ซึ่งได้แก่ สลัดคืนความยึดมั่นถือมั่นในสิ่งทั้งปวง ในร่างกายละเอียดใจ เพราะเห็นว่าเป็นสิ่งซึ่งเกิดขึ้นโดยธรรมชาติมาจากดินน้ำไฟลม กิเลสสันให้เข้าสู่ธรรมชาติเดิมจนเกิดความชำนาญ แล้วสลัดคืน คือ ละกิเลสทุกชนิดได้หมด

ดังนั้น การเจริญวิปัสสนาของสายอานาปานสติ ที่เริ่มตั้งแต่ขั้นที่ 12 และจัดเป็นวิปัสสนา ญาณอย่างแท้จริง ในขั้นที่ 13 คือ เห็นความไม่เที่ยงของปิติสฺสและมาน เมื่อพิจารณาตามวิธีของ สติปัฏฐาน จัดเข้าได้กับเวทนานุปัสสนา พร้อมตามดูความเกิดดับในเวทนาและในมาน

(3) วิปัสสนาวิปัสสนากัมมัฏฐานสายพอง-ยุบตามหลักสติปัฏฐาน 4

คือ กัมมัฏฐานที่เริ่มต้นการปฏิบัติโดยใช้สติตามดูท้องพองยุบตามลมหายใจเข้าออก วิธีปฏิบัติตามสายพอง-ยุบ แม้จะเรียกว่าวิปัสสนากัมมัฏฐาน แต่ผลที่เกิดจากการตามดูพองยุบก็คือ การขยายตัวของสมณะหรือขณิกสมาธิซึ่งเป็นฐานสำหรับการเจริญวิปัสสนากัมมัฏฐานและจัดเป็นวิปัสสนากัมมัฏฐานตอนที่ผู้ปฏิบัติสามารถจำแนกได้ว่า “อาการพอง-ยุบ-นั่ง-ถูก” นั้น เป็นรูปส่วนการกำหนดรู้อาการ พอง-ยุบ นั่ง-ถูก เป็นนาม ในขณะที่กำหนดพองหนอ-ยุบหนอนั้น ท้องที่พองขึ้นและท้องที่ยุบลง จัดเป็นรูป จากนั้นก็ใช้วิธีการกำหนดพองยุบซึ่งถือว่าเป็นการกำหนดเกิด-ดับเชื่อมโยงไปถึงการกำหนดหรือตามดูเวทนา จิตและธรรม มีการได้กล่าวว่า เพียงแค่ขณิกสมาธิก็เพียงพอ แต่มีความเห็นเพิ่มเติมว่า ขณิกสมาธิน่าจะได้พัฒนาไปถึงขั้นอุปจารสมาธิ

สายพอง-ยุบ เริ่มต้นวิธีปฏิบัติตามแนวสติปัฏฐานด้วยการเดินจงกรมและนั่งตามดูลมหายใจเข้าออก โดยเน้นไปที่อาการพองยุบของท้อง คือ ขณะหายใจเข้าท้องมีอาการพองปรากฏก็ตามดูว่าพองหนอ ขณะหายใจออกท้องมีอาการยุบปรากฏ ก็ตามดูว่า ยุบหนอ จัดอยู่ในกายานุปัสสี (ตามดูกาย) จนกระทั่งเกิดสมุททวยธัมมานุปัสสี คือ เห็นธรรมคือความเกิดดับในกายนั้น และเชื่อมโยงไปตามดูเวทนา จิต ธรรมด้วย

การตามดูพอง-ยุบจัดเป็นวิปัสสนากัมมัฏฐาน เพราะเห็นการเกิดดับของกาย อาจารย์สายพอง-ยุบได้นำเอาญาณ 16 มาอธิบายผลที่ปรากฏไปตามลำดับ ดังนั้นจึงเป็นธรรมเนียมปฏิบัติของสายพอง-ยุบที่จบวิธีปฏิบัติด้วยการฟังเทศน์ญาณ 16 ซึ่งทำให้เกิดคำพูดสำคัญคือ “ผ่านญาณ 16” ซึ่งใช้เรียกผู้ปฏิบัติที่ผ่านการสอบอารมณ์และฟังเทศน์ญาณ 16 จนบางครั้งเกิดความเข้าใจว่าการผ่านญาณ 16 หมายถึง บรรลุญาณ 16 ก็คือ บรรลุฌัมมคญาณ และ ผลญาณ เท่ากับว่าผู้นั้นได้เป็นพระอริยบุคคลแล้ว

(4) วิปัสสนาวิปัสสนากัมมัฏฐานสายลัมมะอะระหังหรือแบบธรรมกายตามหลักสติปัฏฐาน 4

คือ กัมมัฏฐานที่เริ่มต้นโดยการใช้สติกำหนดคาบิกรรม “ลัมมะอะระหัง” พร้อมเพ่งดูลูกแก้วเพื่อให้เกิดสมาธิ วิธีปฏิบัติสายลัมมะอะระหังหรือแบบธรรมกาย เมื่อศึกษาตามคำสอนของดั้งเดิมของหลวงพ่อดุสิตผู้วิจัยยังไม่สามารถสรุปได้ว่าเป็นวิปัสสนาตามแนวของวิปัสสนาญาณ แม้ว่าในคำสอนนั้นจะมีการเจริญวิปัสสนาบ้าง แต่ไม่ชัดเจน หรือหากจะอนุมานว่าอยู่ในคำสอนเรื่องวิปัสสนาวิชา ท่านอธิบายว่า วิปัสสนา คือ เห็นแจ้ง เห็นวิเศษ เห็นต่างๆ ซึ่งนามรูปโดยสามัญญลักษณะว่าเป็นของไม่เที่ยง เต็มไปด้วยทุกข์ และเป็นอนัตตาไม่ใช่ตัวตนสัตว์บุคคลเราเขา และได้อธิบายการเห็นที่เป็นวิปัสสนาตามทัศนะของท่านซึ่งสรุปได้ว่า ...ต้องหลับตามนุษย์เสียแล้วส่งใจไปจรดจ่ออยู่ที่ดวงปฐมมรรคที่ตรงศูนย์คือ กึ่งกลางกายภายในตรงกลางพอดิ ไม่เหลื่อมซ้ายขวา หน้าหลัง แล้วเลื่อนสูงขึ้น 2 นิ้ว เมื่อถูกส่วนก็จะเห็นกายมนุษย์ กายทิพย์ กายรูปพรหม กายอรูปพรหม เป็นชั้นซ้อนกันอยู่ในภายในลุ่มลึกไปตามลำดับ (ซึ่งมีอยู่เป็นเบื้องต้นในพระนิพพาน) แล้วก็จะเห็นธรรมกาย ตาธรรมกายนั้นเองเห็นสามัญญลักษณะ ซึ่งตากายหยาบของมนุษย์ตากายทิพย์ของเทวดาพรหมแม้จะเป็นรูปพรหมอรูปพรหมก็มองไม่เห็น

ดังนั้น จากเหตุผลและคำอธิบายคำอธิบายเกี่ยวกับความเป็นวิปัสสนาของสายลัมมะอะระหังนี้ที่มีจุดยึดสำคัญ คือ ธรรมกาย ซึ่งเป็นกายที่พ้นไปจากสามัญญลักษณะ และธรรมกายนี้

เองมีวิปัสสนาญาณเป็นตาเห็นสามัญญลักษณะ ฉะนั้นหากจะเทียบกับสติปัฏฐาน ผู้วิจัยยังไม่สามารถนำไปจัดได้ว่าอยู่ในสติปัฏฐานข้อใด และเป็นวิปัสสนาจริงหรือไม่ หรือหากจะจัดว่าเป็นวิปัสสนาก็หมายความว่า วิปัสสนาญาณเกิดในชั้นธรรมกายคือธรรมกายมีวิปัสสนาญาณเห็นสามัญญลักษณะ ซึ่งต่างจากการอธิบายทั่วไป ๆ

อย่างไรก็ตามแม้จะมีการอธิบายในรุ่นหลังว่าเป็นวิปัสสนาด้วยวิธีการของวิปัสสนาญาณ ผู้วิจัยมิได้โต้แย้ง แต่ในงานวิจัยนี้เน้นไปที่คำสอนดั้งเดิมของครูอาจารย์ต้นสาย ดังนั้นจึงสรุปผลที่ได้ตามที่มีการศึกษาตามคำสอนดั้งเดิมนั้นโดยไม่ได้อธิบายว่า แต่มิข้อสังเกตว่าต่างจากวิปัสสนาญาณที่มีการอธิบายที่ปรากฏในคัมภีร์

(5) วิปัสสนาวิปัสสนากัมมัฏฐานสายหลวงพ่อกุศลหรือแบบเคลื่อนไหวตามหลักสติปัฏฐาน 4

วิธีปฏิบัติของสายนี้จะคล้ายกับวิธีปฏิบัติแบบขุนหนอ-พองหนอ คือ ใช้สติกำกับการเคลื่อนไหวอิริยาบถที่เคลื่อนไหวช้าแล้วช้าแล้วจนเกิดมีกำลังมากขึ้นสามารถเข้าไปดูและหยุดความคิด ซึ่งผู้วิจัยสรุปว่าการหยุดความคิดได้นั้นเป็นสมณะหรือสมาธิ ซึ่งนำไปสู่เบื้องต้นของวิปัสสนาญาณ โดยหลวงพ่อกุศลอธิบายว่า “...สติที่พัฒนาดีแล้วโดยธรรมชาติจะตรงเข้าไปประจัญหน้าและเห็นความคิดทันที...เมื่อสติเห็นความคิดและตัดความคิดแล้วคิดเล่า ผู้ปฏิบัติก็จะรู้เข้าใจวัตถุ ปรมาต্ম และอาการ...” วิธีปฏิบัติในขั้นนี้ ในทัศนะของผู้วิจัยเทียบได้กับ จิตตานุปัสสี คือ ตามดูจิต ในสติปัฏฐาน 4 ตามคำอธิบายของหลวงพ่อกุศลญาณธำรงธรรมปรมาตม์นี้จัดเป็นวิปัสสนาญาณ

เมื่อสติพัฒนาขึ้น วิปัสสนาญาณนี้จะรู้เห็นเข้าใจโลภะ โทสะ โมหะ รวมทั้งเวทนา สัญญา สังขาร วิญญาณ ในขั้นนี้ก็จะเกิดปิติ เมื่อเกิดปิติและได้รับการปรับให้ถูกต้องก็จะรู้เห็นเข้าใจ กิเลส คือ ตัณหา อุปาทาน และกรรม คือ การกระทำที่มาจากกิเลส เมื่อความรู้เห็นดังกล่าวจิตจางคลายไป ก็จะพัฒนาไปเป็นการรู้เข้าใจเรื่องศีล สมาธิ ปัญญา วิธีปฏิบัติในขั้นนี้ ในทัศนะของผู้วิจัยเทียบได้กับ ธัมมานุปัสสี คือ ตามดูธรรม ในสติปัฏฐาน 4

ผู้วิจัยได้นำสติปัฏฐานมาเทียบ และยึดตามแนวทางในสติปัฏฐานนั้นว่า ความเป็นวิปัสสนาอยู่ที่ตามเห็นความเกิด-ดับ ในคำอธิบายของหลวงพ่อกุศลแม้จะไม่พบคำว่า ตามเห็นความ-เกิดดับจริงๆ แต่ก็พอจะอนุมานได้ว่า ท่านกล่าวซ่อนไว้ในคำว่า “รู้เห็นเข้าใจ” ซึ่งน่าจะครอบคลุม เพราะการรู้เห็นเข้าใจธรรม คือ โลภะ และโทสะ เป็นต้น นอกจากจะรู้สภาวะของมันแล้วยังต้องรู้การเกิดและดับของมันด้วย จึงจะจัดเป็นการรู้เห็นเข้าใจที่จะนำไปสู่ความอิสระ ซึ่งก็หมายความว่า ได้เกิดนิพพิทาญาณ (ความรู้ขั้นเบื่อหน่าย) และ มุญจิตกัมมตาญาณ (ความรู้ขั้นต้องการพ้นไป)

ส่วนผลของการเกิดวิปัสสนาญาณต่อจากนั้น หลวงพ่อกุศลอธิบายว่า ผู้ปฏิบัติจะประจักษ์ถึงความแตกต่างระหว่างความสงบแบบสมณะกับความสงบแบบวิปัสสนา กล่าวคือ ความสงบแบบสมณะเป็นความสงบแบบชั่วคราวยังมีโมหะ ส่วนความสงบแบบวิปัสสนาเป็นความสงบที่เห็นความคิดและเป็นอิสระจากการที่เห็นความคิดมีสติและปัญญาอย่างสมบูรณ์

จึงสรุปได้ว่า วิจัยเรื่อง “เกณฑ์ตัดสินความเป็นวิปัสสนาของกัมมัฏฐานในสังคมไทยตามหลักสติปัฏฐาน 4” ปรากฏดังที่สรุปไว้ในแต่ละสายข้างต้น โดยที่แต่ละสายมีสมณะหรือสมาธิที่ลุ่มลึกต่างกันเป็นฐานให้เกิดวิปัสสนาญาณ

ตารางสรุปเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างกรรมฐาน 5 สายในสังคมไทยกับญาณ 16

เพื่อให้เกิดความเข้าใจง่าย ผู้วิจัยขอสรุปความสัมพันธ์ระหว่างกรรมฐาน 5 สายในสังคมไทยกับญาณ 16 ด้วยตารางข้างล่างนี้ ดังนี้

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างสายพุทโธกับสติปัฏฐาน 4 และญาณ 16

สายพุทโธ	สติปัฏฐาน	ญาณ 16
วิธีปฏิบัติ กำหนดคำบริกรรมพุทโธ ในเบื้องต้น จนเกิดสมาธิ จากนั้นตามดูโครงกระดูก และอาการ 32 บางครั้งดูนาม (เวทนา จิต ธรรม) สลับกัน ผลการปฏิบัติ เกิดสมาธิและเป็นฐานในการ เจริญวิปัสสนาจนเกิดญาณ ตามลำดับ	กายานุปัสสี - ตามดูกาย เวทนานุปัสสี - ตามดูเวทนา, จิตตานุปัสสี - ตามดูจิต ธรรมานุปัสสีตามดูธรรม	นามรูปปริจเฉทญาณ และปัจจุยปริคคหญาณ อุกุทยัพพญาณ ฯลฯ มัคคญาณ ผลญาณ และปัจจเวกขณญาณ

ตารางนี้อธิบายว่า สายพุทโธมีวิธีปฏิบัติ คือ การกำหนดคำบริกรรมพุทโธในเบื้องต้นจนเกิดสมาธิ จากนั้นตามดูร่างกายโดยเริ่มดูโครงกระดูกและตลอดไปถึงอาการ 32 สามารถเทียบได้กับการตามดูกายเป็นหลัก และอาจตามด้วยการดู เวทนา จิต ธรรม ในบางครั้ง ในสติปัฏฐานสูตรและสามารถเทียบได้กับนามรูปปริจเฉทญาณ และปัจจุยปริคคหญาณในญาณ 16 ส่วนผลคือทำให้เกิดสมาธิและเป็นฐานในการเจริญวิปัสสนาจนเกิดญาณตามลำดับ คือ จากอุกุทยัพพญาณ คือ ญาณรู้เห็นการเกิดดับไปจนถึงมัคคญาณ ผลญาณและปัจจเวกขณญาณ

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างสายอานาปานสติกับสติปัฏฐาน 4 และญาณ 16

สายอานาปานสติ	สติปัฏฐาน	ญาณ 16
วิธีปฏิบัติ ตามดูลมหายใจเป็นเบื้องต้นแล้วตามดูเวทนา ตามดูจิต และตามดูธรรม ผลการปฏิบัติ เกิดสมาธิและเป็นฐานในการเจริญวิปัสสนา จนกระทั่งบรรลุมรรคญาณ ผลญาณ และปัจจุเวกขณะญาณ	กายานุปัสสี - ตามดูกาย เวทนานุปัสสี - ตามดูเวทนา จิตตานุปัสสี - ตามดูจิต ธรรมานุปัสสี - ตามดูธรรม	ขั้นที่ 12 การดูลมหายใจเกิดดับ จัดเป็นวิปัสสนาญาณข้ออุทยัพพยานุปัสสนาญาณ คือ เห็นการเกิดดับ ส่วนขั้นที่ 14 - ขั้นที่ 16 เกิดมรรคญาณ ผลญาณ และปัจจุเวกขณะญาณ

ตารางนี้อธิบายว่า สายอานาปานสติ มีวิธีปฏิบัติ คือ ตามดูลมหายใจเป็นเบื้องต้นแล้วตามดูเวทนา ตามดูจิต และตามดูธรรม สอดคล้องกับการตามดูกาย การตามดูเวทนา การตามดูจิต และการตามดูธรรมในสติปัฏฐาน 4 และสอดคล้องขั้นที่ 12 ของการดูลมหายใจเกิดดับ จัดเป็นวิปัสสนาญาณข้ออุทยัพพยานุปัสสนาญาณ คือ เห็นการเกิดดับ ส่วนขั้นที่ 14 - ขั้นที่ 16 คือเกิดมรรคญาณ ผลญาณ และปัจจุเวกขณะญาณ และผลการปฏิบัติคือเกิดสมาธิและเป็นฐานในการเจริญวิปัสสนา จนกระทั่งบรรลุมรรคญาณ ผลญาณ และปัจจุเวกขณะญาณ

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างสายพอง-ยุบ กับสติปัฏฐาน 4 และญาณ 16

สายพอง-ยุบ	สติปัฏฐาน	ญาณ 16
วิธีปฏิบัติ ตามดูกาย พร้อมคำบริกรรม และตามดูเวทนาจิตธรรมไปในบางขณะ ผลการปฏิบัติ เกิดฌณิกสมาธิ เป็นฐานในการเจริญวิปัสสนา จนกระทั่งบรรลุมรรคญาณ ผลญาณ	กายานุปัสสี - ตามดูกาย เวทนานุปัสสี - ตามดูเวทนา จิตตานุปัสสี - ตามดูจิต ธรรมานุปัสสี - ตามดูธรรม	นามรูปปริจเฉทญาณ และปัจจุยปริคคหญาณ และสัมมณญาณซึ่งเป็นเบื้องต้นของวิปัสสนา ตามด้วยวิปัสสนาญาณ 9 ตามลำดับ จนเกิดโคตรภูญาณ มรรคญาณ ผลญาณ และปัจจุเวกขณะญาณ

ตารางนี้อธิบายว่า สายพอง-ยุบ มีวิธีปฏิบัติ คือ ตามดูกายคือลมหายใจเข้าออก พร้อมคำบริกรรม และตามดูเวทนาจิตธรรมไปในบางขณะ สอดคล้องกับกายานุปัสสี - ตามดูกาย เวทนานุปัสสี - ตามดูเวทนา จิตตานุปัสสี - ตามดูจิต ธรรมานุปัสสี - ตามดูธรรม และสอดคล้องกับนามรูปปริจเฉทญาณ ปัจจุยปริคคหญาณ และสัมมณญาณซึ่งเป็นเบื้องต้นของวิปัสสนา ตามด้วยวิปัสสนาญาณ 9 ตามลำดับ จนเกิดโคตรภูญาณ มรรคญาณ ผลญาณ และปัจจุเวกขณะญาณ และ

กล่าวถึงผลที่เกิดตามลำดับ ตั้งแต่เกิดขณิกสมาธิ และเป็นฐาน ในการเจริญวิปัสสนาจนกระทั่งบรรลุ มรรคญาณผลญาณ และปัจเจกชนญาณ

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างสายสัมพันธ์ระหว่างกับสติปัฏฐาน 4 และญาณ 16

สายสัมพันธ์ระหว่าง หรือสายธรรมกาย	สติปัฏฐาน	ญาณ 16
วิธีปฏิบัติ กำหนดดวงแก้วพร้อม คำบริกรรมสัมพันธ์ระหว่าง ผลการปฏิบัติ เกิดสมาธิที่ลุ่มลึก	จัดได้ว่าไม่อยู่ในสติปัฏฐานข้อใด แต่จัดได้ในพุทธานุสติกัมมฐาน ซึ่งเป็นหนึ่งในอนุสสติ 10	ไม่มีกล่าวอธิบายไว้

ตารางนี้อธิบายว่า สายสัมพันธ์ระหว่างหรือสายธรรมกาย มีวิธีปฏิบัติ คือ การกำหนด ดวงแก้วพร้อม คำบริกรรมสัมพันธ์ระหว่าง ไม่พบว่าอยู่ในสติปัฏฐานข้อใด แต่อาจอนุมานจัดได้ใน พุทธานุสติกัมมฐาน ซึ่งเป็นหนึ่งในอนุสสติ 10 และเกิดผลที่ชัดเจนคือสมาธิที่ลุ่มลึก และไม่อาจ จัดเข้าได้กับญาณ 16 ข้อใด

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างสายเคลื่อนไหวอริยาบทกับสติปัฏฐาน 4 และญาณ 16

สายหลวงพ่อกีเียน หรือสายเคลื่อนไหว	สติปัฏฐาน	ญาณ 16
วิธีปฏิบัติ กำหนดการเคลื่อนไหวกาย และตามดูจิตไปพร้อมกันกับ การดูธรรม ผลการปฏิบัติ เกิดขณิกสมาธิและพัฒนา เข้มแข็งขึ้นไปตามกำลัง ของสติ จนเกิดวิปัสสนาญาณ ตามลำดับและก้าวเข้า สู่มรรคญาณผลญาณและ ปัจเจกชนญาณ	กายานุปัสสี - ตามดูกาย เวทนานุปัสสี - ตามดูเวทนา จิตตานุปัสสี - ตามดูจิต ธรรมานุปัสสี - ตามดูธรรม	นามรูปปริจเฉทญาณ และปัจจุยปริคคหญาณ และสัมมณญาซึ่งเป็นเบื้องต้น ของวิปัสสนา ตามด้วย วิปัสสนาญาณ 9 ตามลำดับ ที่ข้อที่เด่นชัดคือ เกิดนิพพิทาญาณ และ มูญจิตุกัมยตาญาณ

ตารางนี้อธิบายว่า สายหลวงพ่อกีเียนหรือสายความเคลื่อนไหว มีวิธีปฏิบัติ คือ การกำหนดการเคลื่อนไหวกาย และตามดู เวทนา จิต ธรรมไปพร้อมกัน สอดคล้องกับกายานุปัสสี - ตามดูกาย เวทนานุปัสสี- ตามดูเวทนา จิตตานุปัสสี - ตามดูจิต และธรรมานุปัสสี - ตามดู ธรรม และสอดคล้องกับนามรูปปริจเฉทญาณ และปัจจุย- ปริคคหญาณ และสัมมณญาซึ่งเป็นเบื้องต้นของวิปัสสนา ตามด้วยวิปัสสนาญาณ 9 ตามลำดับ ที่ข้อที่เด่นชัดคือ เกิดนิพพิทาญาณ และ

มฤตยูกัมยตาญาณ และเกิดผลคือเกิดขณิกสมาธิและพัฒนาเข้มแข็งขึ้นไปตามกำลังของสติ จนเกิดวิปัสสนาญาณตามลำดับ (ซึ่งระหว่างนั้นขณิกสมาธิก็จะพัฒนาไปเป็นอุปราสมาธิและอัปปนาสมาธิได้ จนทำให้วิปัสสนาญาณเข้มแข็งก้าวเข้าสู่ระดับมคฺฌญาณผลญาณและปัจจุเวกชนญาณได้)

ตารางเปรียบเทียบความสัมพันธ์นี้ ทำให้เห็นความเกี่ยวเนื่องกันระหว่างกรรมฐานทั้ง 5 สายกับธรรมปฏิบัติที่ปรากฏในคัมภีร์ อันแสดงให้เห็นว่า กรรมฐานทั้ง 5 สายมีพัฒนาการไปจากวิธีการปฏิบัติดั้งเดิมที่พระพุทธเจ้าทรงสอนไว้ซึ่งปรากฏอยู่ในพระไตรปิฎก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ในการปฏิบัติวิปัสสนากัมมัฏฐานมีประโยชน์ต่อคนเรา ทำให้เกิดปัญญาในการที่เราจะสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเป็นปัญญาที่มีพื้นฐานมาจากสติและสมาธิ และการปฏิบัติวิปัสสนากัมมัฏฐานได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญต่อการดำเนินชีวิต แต่การปฏิบัติวิปัสสนากัมมัฏฐานต้องให้สัมพันธ์กับสมถกัมมัฏฐาน เพราะทั้งสมถกัมมัฏฐานและวิปัสสนากัมมัฏฐานเป็นองค์ประกอบสนับสนุนซึ่งกันและกัน บางท่านอาจเริ่มต้นใช้สมถกัมมัฏฐานนำวิปัสสนากัมมัฏฐาน บางท่านอาจใช้วิปัสสนากัมมัฏฐานนำสมถกัมมัฏฐาน ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับจริต แต่จะอย่างไรก็ตามกัมมัฏฐานทั้งสองต่างก็ทำหน้าที่สนับสนุนกันให้มีสติ สมาธิ และปัญญา จนกระทั่งเราสามารถปรับมาใช้ในการบริหารจัดการให้กับชีวิตของตนเอง ครอบครัว สังคม และประเทศชาติให้ดำเนินไปได้อย่างเป็นระบบและราบรื่น ในที่สุดจะพัฒนาให้เกิดมีคุณธรรมต่างๆ ในภาพรวมเช่นความรัก ความสามัคคี ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการดังนี้

(1) ในสถานที่ทำงานหรือองค์กรใหญ่ ควรนำหลักปฏิบัติการเจริญกัมมัฏฐานที่ปรากฏในสังคมไทยไปปฏิบัติและปรับใช้เพื่อให้เกิดสมาธิ สติ ปัญญา ในการบริหารจัดการ วิธีปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ในระดับสถานได้ศึกษา ควรส่งเสริมให้เด็กและเยาวชน เจริญกัมมัฏฐาน เพื่อเป็นการพัฒนาสติสัมปชัญญะของเยาวชนให้รู้เท่าทันต่อสื่อต่าง ๆ ที่อยู่ใกล้ตัว เช่น สื่อที่เข้ามาทางโทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ เป็นต้น โดยครู ผู้ปกครอง ควรแนะนำส่งเสริมการพัฒนาสติปัญญาด้วยวิธีการอย่างนี้เพื่อให้เยาวชนรู้เท่าทันและมีความเข้มแข็งต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งด้านดี และไม่ดี ซึ่งจะช่วยให้เยาวชนสามารถคิด วิเคราะห์ แยกแยะสิ่งที่เกิดขึ้นในแต่ละวันและประยุกต์ใช้ในการเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) ในระดับท้องถิ่น ควรจัดให้มีกิจกรรมการเข้าร่วมวิธีปฏิบัติกัมมัฏฐานเพื่อประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต และเป็นการเผยแผ่พระพุทธศาสนาต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากผลการวิจัยสรุปได้ว่า สติเป็นจุดเริ่มต้นของการปฏิบัติกัมมัฏฐานทุกสาย ซึ่งก็หมายความว่าทุกสายต้องเริ่มต้นด้วยสติเหมือนกัน จะแตกต่างกันที่วิธีการปฏิบัติหรือทางเทคนิค ดังนั้น จึงน่าจะมีการศึกษาอย่างจริงจัง เพื่อให้เห็นว่ากัมมัฏฐานทั้ง 5 สายนั้น สามารถจะปฏิบัติให้สัมพันธ์กันได้ ในฐานะเป็นกัมมัฏฐานหลักและกัมมัฏฐานรอง ทั้งนี้ เพื่อลดความขัดแย้งของผู้ปฏิบัติในแต่ละสายนั้น ให้เห็นความสำคัญของทุกสาย

ดังนั้นจึงสมควรศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ของกัมมัฏฐานที่จะนำไปใช้ในเชิงบูรณาการเพื่อลดความขัดแย้งของผู้ปฏิบัติในแต่ละสาย”

เอกสารอ้างอิง

ช.ธ.อ. (ไทย) 1/7.

ช.จ. (ไทย) 30/17/4.

สถาบันจิตถาวณา มหาวิทยาลัยพระพุทธศาสนาแห่งโลก. (2549). *เบญจภาคีกรรมฐาน : คู่มือ*

การปฏิบัติธรรมเพื่อความพ้นทุกข์. กรุงเทพฯ: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2551). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม*. กรุงเทพฯ

: เอสอาร์ พรินต์ติ้ง แมส โปรดักส์.

มูลนิธิหลวงพ่อดธรรมกายาราม. (2553). *คู่มือปฏิบัติสมถวิปัสสนากัมมัฏฐาน 5 สาย*. พุทโธ.

อานาปานสติ. พอง-ยุบ. รูปนาม. ลัมมาอะระหัง. นครปฐม: เพชรเกษม พรินต์ติ้ง กรุ๊ป.

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). พุทธธรรม. (2546). *ฉบับปรับปรุงและขยายความ*. กรุงเทพฯ:

มหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย.

พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ). (2549). *สมาธิและวิปัสสนาตามธรรมชาติ*. กรุงเทพฯ:

สุขภาพใจ.

พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ). (2550). *วิปัสสนาในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.

พระพุทธ ใสเถระ. *คัมภีร์วิสุทธิมรรค*. (2546). กรุงเทพฯ: ประยูรวงศ์พรินต์ติ้ง.

พระเทพมุนี (วิลาศ ญาณวโร ป.ธ. 9). (2527). *วรรณกรรมไทยเรื่องกรรมที่ปณี*. กรุงเทพฯ:

รุ่งเรืองธรรม.

การแปรของเสียงวรรณยุกต์ในภาษาไทยถิ่น อยุธยา

Tone Variations of the Thai Dialect
of Phra Nakhon Si Ayutthaya

วีรวัฒน์ มีสมยุทธ์*

Weerawat Meesomyut*

*นักศึกษาปริญญาโท ภาควิชาภาษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

*Graduate student, Linguistics Department, Kasetsart University

*Email : kimjifoon111@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการแปรของเสียงวรรณยุกต์และสัทลักษณะของวรรณยุกต์ในภาษาไทยถิ่นจังหวัดพระนครศรีอยุธยาของผู้พูด 2 ช่วงอายุ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของระบบวรรณยุกต์ในภาษาไทยถิ่นจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของระบบวรรณยุกต์และสัทลักษณะของวรรณยุกต์ เก็บข้อมูลเสียงวรรณยุกต์ภาษาไทยมาตรฐานโดยใช้คำเดี่ยว ทดสอบจากคำศัพท์ที่มีโครงสร้างพยางค์ปิดเท่านั้น การวิจัยในครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์จากผู้บอกภาษาทั้งสิ้น 16 อำเภอ อำเภอละ 2 คน รวม 32 คน โดยแบ่งออกเป็น 2 ช่วงอายุคืออายุ 15 – 25 ปี และอายุ 55 – 65 ปี ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรทางสังคมเรื่องของอายุ มีอิทธิพลต่อระดับวรรณยุกต์ โดยผู้บอกภาษาอายุ 55 – 65 ปี เป็นกลุ่มอายุที่ยังคงใช้วรรณยุกต์ดั้งเดิมอยู่ ส่วนกลุ่มผู้บอกภาษาอายุ 15 -25 ปี เป็นกลุ่มที่ใช้วรรณยุกต์รูปแปรมากที่สุด โดยบางวรรณยุกต์นั้นไม่มีการใช้รูปดั้งเดิม ผู้บอกภาษายังมีอายุน้อยลง การศึกษายังมากขึ้น ผู้บอกภาษาอายุน้อยจึงใช้รูปมาตรฐานในการพูดในชีวิตประจำวันซึ่งแนวโน้มของภาษาในอนาคตนั้น ลักษณะของภาษาถิ่นอยุธยาจะค่อยๆหายไป และจะไม่มีการแบ่งภาษาถิ่นอยุธยาออกเป็นภาษาถิ่นย่อย ภาษาในอนาคตของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาคาดว่าจะกลายเป็นภาษาเดี่ยวและมีถิ่นเดียวกันทั้ง 16 อำเภอ

คำสำคัญ: การแปร เสียงวรรณยุกต์ ภาษาไทยถิ่น

Abstract

The main purpose of this study is to investigate the tone system of Ayutthaya Thai spoken in Phra Nakorn Si Ayutthaya of 2 age group people in order to analyze the tendency of changes of it. In this research, monosyllabic words spoken in isolation were elicited from 32 participants who represent local speakers of Ayutthaya Thai spoken in the 16 Amphoes, 2 speakers who are 15 – 25 years old and 55 – 65 years old from each Amphoe. They were chosen according to a set of criteria. The study shows that age group is the social variable investigated in this study. It has influenced how they speak. The speakers who are 55 – 65 years old still use the same tone system while the speakers who are 15 – 25 years old use the variant tone system. Some of tones are not the same anymore. The younger the speakers are, the higher education they get. The standard variant is the best choice so they choose it in daily lives. The tendency of changes of Ayutthaya Thai spoken in Phra Nakorn Si Ayutthaya in the future will not be spoken like this. The tone system which 55-65-year-old people use will be disappeared and there will be no sub-dialect in Ayutthaya Thai spoken. In the future, Ayutthaya Thai spoken will be used the same tone system all 16 Amphoes.

Keywords: tone, variation, Thai dialect

บทนำ

ภาษาไทยถิ่น หมายถึงภาษาที่ใช้พูดติดต่อสื่อสารกันตามท้องถิ่นต่างๆ สื่อความหมายเข้าใจกันระหว่างคนในท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งแต่ละถิ่นอาจพูดแตกต่างกันไปจากภาษาไทยมาตรฐาน ทั้งทางด้านเสียง คำ และการลำดับคำวิไลศักดิ์ กิ่งคำ (2551) ภาษาไทยถิ่นที่พูดอยู่ตามภูมิภาคต่างๆ ของประเทศไทย ต่างก็เป็นภาษาถิ่นของภาษาตระกูลไทดั้งเดิม (Proto-Tai) ที่แตกต่างกันไป กล่าวคือ หากถิ่นใดมีลักษณะทั่วไป ทางด้านเสียง คำและความหมายเหมือนกันหรือคล้ายกันก็จัดอยู่ในภาษาถิ่นนั้นๆ

กาญจนา คุว์ฒนะศิริ (2528) กล่าวว่า ภาษาถิ่น หมายถึง ภาษาที่ใช้พูดแตกต่างกันออกไปตามท้องถิ่นต่างๆ ที่ผู้พูดอาศัยอยู่ หรือ ภาษาที่พูดในชุมชนชั้นหนึ่งโดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังหมายถึงภาษาที่พูดในวงอาชีพหนึ่งๆ ก็ได้ วิไลศักดิ์ กิ่งคำ (2551) ได้แบ่งภาษาถิ่นออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

1. ภาษาไทยถิ่นกลาง
2. ภาษาไทยถิ่นใต้
3. ภาษาไทยถิ่นอีสาน
4. ภาษาไทยถิ่นเหนือเช่น ภาษาไทย

โดยทุกภาษาถิ่นยังคงใช้คำศัพท์ ไวยากรณ์ ที่สอดคล้องกัน แต่จะแตกต่างกันในเรื่องของวรรณยุกต์ เป็นต้น หากพื้นที่ของผู้ใช้ภาษานั้นกว้าง ก็จะมีภาษาถิ่นที่หลากหลาย และอาจมีภาษาถิ่นย่อยๆ อีกด้วย ทั้งนี้ภาษาถิ่นแต่ละถิ่น จะมีเอกลักษณ์ทางภาษาของตนเอง หากลักษณะแปรผันของภาษาถิ่นนั้น เป็นเพียงลักษณะของเสียง ในทางภาษาศาสตร์จะเรียกว่า สำเนียง ไม่ใช่ภาษาถิ่น ซึ่งในบางครั้งก็ยากที่จะจำแนกว่าภาษาในท้องถิ่นหนึ่งๆ นั้น เป็นภาษาย่อยของถิ่นหลัก หรือเป็นเพียงสำเนียงท้องถิ่นเท่านั้น

จากการศึกษาเรื่อง วรรณยุกต์ในภาษาไทยถิ่นจังหวัดอ่างทองและพระนครศรีอยุธยา มาลัยเจริญ (2531) พบว่า ได้แบ่งภาษาไทยถิ่นของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้เกณฑ์ทางด้านเสียงวรรณยุกต์ออกเป็น 4 กลุ่มด้วยกันคือ

1. ภาษาถิ่นย่อย อยุธาตะวันตก ได้แก่ อำเภอดมัย และ อำเภอบางซ้าย
2. ภาษาถิ่นย่อย อยุธากลางกลุ่มที่ 1 ได้แก่ อำเภอมหาราช อำเภอบางปะหัน และอำเภอบางไทร
3. ภาษาถิ่นย่อย อยุธากลางกลุ่มที่ 2 ได้แก่ อำเภอบางบาล อำเภอนครหลวงและอำเภพระนครศรีอยุธยา
4. ภาษาถิ่นย่อย อยุธาตะวันออก ได้แก่ อำเภอภาชี อำเภอบางบาล และอำเภอบางปะอิน

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาก็ถือได้ว่าเป็นจังหวัดหนึ่งที่เป็นศูนย์กลางของการเดินทาง การค้าและการท่องเที่ยว จากข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในสรุปบรรยายจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ทำการปกครองจังหวัด (2550) พบว่าภาพรวมของการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีอัตราการเติบโตคิดเป็นร้อยละ 3.48 โดยผู้เยี่ยมชมชาวไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.52 และชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.40 โดยมีนักท่องเที่ยวพักค้างมีจำนวนเพิ่มขึ้นมาก ชาวไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 23.82 และชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นร้อยละ 23.12

จากการศึกษางานวิจัยข้างต้นประกอบกับผู้วิจัยจึงได้สังเกตว่าด้วยระยะเวลาที่ผ่านมา พร้อมกับกับความเจริญและวัฒนธรรมต่างๆที่รับเข้ามา ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของผู้คนในชุมชนต่างๆ รวมถึงวิถีชีวิตของคนอยุธยาเอง ด้วยปัจจัยทางสังคมทั้งหลายเหล่านี้ น่าจะส่งผลกระทบต่อระบบวรรณยุกต์ในภาษาไทยถิ่นจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่เคยมีผู้ศึกษาไว้แล้ว ดังนั้นจึงสนใจที่จะศึกษาถึงการแปรของเสียงวรรณยุกต์ในภาษาไทยถิ่นจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมุ่งศึกษาผู้พูด 2 ช่วงอายุและใช้วรรณยุกต์เป็นเกณฑ์ การศึกษาเช่นนี้ จะทำให้ทราบแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของภาษานั้นได้ อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2544, อ้างถึงในเอกพล กันทอง, 2550) กล่าวว่า การแปรในภาษาของคนที่ต่างวัยกัน สามารถใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงของภาษาได้ โดยเฉพาะภาษาของคนที่ยาวมากที่สุดกับภาษาของคนที่ยาวน้อยที่สุด เมื่อคนรุ่นอายุมากที่สุดเสียชีวิตไปหมดแล้ว รูปแบบภาษาของเขาจะถูกเลิกใช้ไปด้วย จึงเหลือแต่ภาษาของคนรุ่นอายุที่น้อยที่สุด

การศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือเพื่อศึกษาการแปรของเสียงวรรณยุกต์และลักษณะของวรรณยุกต์ในภาษาไทยถิ่นจังหวัดพระนครศรีอยุธยาของผู้พูด 2 ช่วงอายุ วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของระบบวรรณยุกต์ในภาษาไทยถิ่นจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจศึกษาภาษาไทยถิ่นภาคกลาง ในด้านการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของระบบวรรณยุกต์และลักษณะของวรรณยุกต์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการแปรของเสียงวรรณยุกต์และลักษณะของวรรณยุกต์ในภาษาไทยถิ่นจังหวัดพระนครศรีอยุธยาของผู้พูด 2 ช่วงอายุ
2. วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของระบบวรรณยุกต์ในภาษาไทยถิ่นจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจศึกษาภาษาไทยถิ่นภาคกลาง ในด้านการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของระบบวรรณยุกต์และลักษณะของวรรณยุกต์

วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์จากผู้บอกภาษาทั้งสิ้น 16 อำเภอ โดยคัดเลือกผู้บอกภาษา อำเภอละ 2 คน อายุ 15 - 25 ปีจำนวน 1 คนและอายุ 55 - 65 ปีจำนวน 1 คน รวม 32 คน โดยคัดเลือกอย่างมีเกณฑ์และถือว่าเป็นตัวแทนของผู้พูดภาษาไทยถิ่นจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติของกลุ่มผู้บอกภาษา โดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกผู้บอกภาษาของ กัลยา ดิงศรัทีย, ม.ร.ว. (2526a) ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ภูมิลำเนา ผู้บอกภาษาต้องเป็นชาวอยุธยา มีภูมิลำเนาปัจจุบันอยู่ในเขต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่เคยอพยพโยกย้ายไปที่อื่น ทั้งนี้เพื่อให้ได้ผู้บอกภาษาที่ได้รับอิทธิพลจากภาษาท้องถิ่นอื่นๆ น้อยที่สุด
2. เพศ ผู้บอกภาษาควรเป็นเพศหญิง เพราะผู้หญิงน่าจะรักษาลักษณะทางภาษาของท้องถิ่นเอาไว้ได้มากกว่าผู้ชาย ด้วยเหตุที่ผู้หญิงมักจะไม่ได้เดินทางบ่อยเหมือนผู้ชาย จึงได้รับอิทธิพลจากภาษาถิ่นอื่นน้อย

3. อายุ จากการแปรของเสียงวรรณยุกต์ตามปัจจัยอายุที่มีการกล่าวไว้ในงานวิจัยของ อรุณี อรุณเรือง (2533) พบว่าจากการศึกษายังคงยืนยันว่า มีการแปรภาษาในผู้พูดกลุ่มภาษาเด็กมากกว่ากลุ่มอื่นๆ โดยพบว่าลักษณะการแปรของภาษาในกลุ่มผู้บอกภาษามีมากที่สุดเรียงลำดับมาหาน้อยที่สุด ดังนี้ 15 – 20 ปี 35 – 40 ปี และ 55 -60 ปี จากการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้แบ่งอายุของผู้บอกภาษาออกเป็น 2 ช่วงดังนี้คือ 15 – 25 ปี และ 55 – 65 ปี

4. การศึกษา ผู้ที่จะเป็นผู้เหมาะสมในการบอกภาษาจะต้องเป็นผู้ที่มีการศึกษาไม่ต่ำกว่า การศึกษาภาคบังคับของกระทรวงศึกษาธิการ

5. ภาวะการออกเสียง ผู้บอกภาษาต้องมีภาวะในการเปล่งเสียงครบสมบูรณ์ เช่น มีฟัน หน้าครบ ไม่มีเสียงแหบแห้ง เสียงดังฟังชัด

6. ความร่วมมือในการให้ข้อมูล ผู้บอกภาษาควรเป็นผู้ที่ยินดีให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพราะการเก็บข้อมูลต้องใช้เวลานาน หากเลือกได้ผู้บอกภาษาที่ไม่ยินดียินดีการเก็บข้อมูลจะดำเนินไปด้วยความยากลำบาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยเป็นบัตรคำเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ ในการทำบัตรคำนั้นผู้วิจัยใช้รายการคำมาจาก งานวิจัยของชนิษฐา ไจมน (2552): การแปรเสียงวรรณยุกต์ของภาษาท้องถิ่นที่พูดในประเทศไทยเพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบหาความแตกต่างของระดับเสียงวรรณยุกต์ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงรายการคำที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

	A	B	C	DS	DL
1	ผา	ฝ่า	ผ้า	ผัก	(หน้า) ผาก
2	ปา	ป่า	ป้า	ปัก	ปาก
3	บาน	ป่า	ป้า	บัตร	บาด
4	ทา	ท่า	ท้า	ทัก	தாக

แถวที่ 1 (แนวนอน) เป็นคำศัพท์ที่มีพยัญชนะต้นเป็นอักษรสูงหรือ ห น้ํา เช่น หู ขา หัว

แถวที่ 2 (แนวนอน) เป็นคำศัพท์ที่มีพยัญชนะต้นเป็นอักษรกลาง ก จ ต ป เช่น กิน ตา ปี

แถวที่ 3 (แนวนอน) เป็นคำศัพท์ที่มีพยัญชนะต้นเป็นอักษรกลาง บ ด อ เช่น บิน ดาว แดง

แถวที่ 4 (แนวนอน) เป็นคำศัพท์ที่มีพยัญชนะต้นเป็นอักษรต่ำ เช่น มือ ควาย นา

ช่อง A 1 , 2 , 3 , 4 เป็นคำศัพท์ที่เขียน ไม่มีรูปวรรณยุกต์

ช่อง B 5 , 6 , 7 , 8 เป็นคำศัพท์ที่เขียน มีรูปวรรณยุกต์เอก

ช่อง C 9 , 10 , 11 , 12 เป็นคำศัพท์ที่เขียนมีรูปวรรณยุกต์โท

ช่อง DL 13 , 14 , 15 , 16 เป็นคำศัพท์ที่เป็นคำตายสระเสียงยาว

ช่อง DS 17 , 18 , 19 , 20 เป็นคำศัพท์ที่เป็นคำตายสระเสียงสั้น

โดยแต่ละคำนั้นให้ผู้บอกภาษาออกเสียงทั้งหมด 3 ครั้ง ดังนั้นจึงต้องออกเสียงทั้งหมด 60 ครั้งในข้อมูล 1 ชุด ซึ่งแบ่งออกเป็นพยางค์เป็น 36 ครั้ง พยางค์ตาย 24 ครั้ง ซึ่งพยางค์ตายได้แบ่งออกเป็น 2 ชุดข้อมูลคือ พยางค์ตายสระเสียงสั้น 12 ครั้ง และ พยางค์ตายสระเสียงยาว 12 ครั้ง

วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้ภาษาไทยมาตรฐานในการสัมภาษณ์ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ทักทายแนะนำตัวกับผู้ให้สัมภาษณ์ บอกจุดประสงค์ในการสัมภาษณ์ จากนั้นเริ่มต้นด้วยการซักถามประวัติส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ หลังจากนั้นนำบัตรคำที่เตรียมไว้ ซักถามผู้บอกภาษาทีละหมวดคำตามลำดับ โดยให้ผู้บอกภาษาตอบทีละภาพว่าภาพที่เห็นคือภาพอะไร เวลาตอบให้ตอบเพียงครั้งเดียว โดยไม่ต้องมีคำขึ้นต้นหรือคำลงท้าย
2. สัมภาษณ์ผู้บอกภาษาตามรายการคำที่เตรียมไว้ และบันทึกด้วยแถบเสียง หลังจากนั้นนำคำที่ได้อัดเสียงไว้มาวิเคราะห์เพื่อหาระบบเสียงต่อไป
3. ถ้าเสียงใดมีปัญหาในการออกเสียงหรือมีเสียงที่ไม่แน่ใจ จะนำข้อมูลที่ได้ไปตรวจทานจากผู้บอกภาษาเพื่อความแน่นอนและถูกต้องชัดเจน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำผลการบันทึกเสียงจากตัวแทนผู้บอกภาษามาครบถ้วน ฟังข้อมูล และเลือกคำทดสอบ 1 คำ จากคำทดสอบ 3 คำ ที่ผู้บอกภาษาออกเสียง โดยเลือกจากเสียงที่ฟังชัดเจน ไม่มีเสียงรบกวน จากนั้นเริ่มถ่ายถอดเสียงเป็นลัทธิอักษร วิเคราะห์เสียงวรรณยุกต์ และบันทึกลงในกล่องเสียงวรรณยุกต์ที่เตรียมไว้

ตารางที่ 2 แสดงการแบ่งช่องตารางของกล่องเสียงวรรณยุกต์

	*A	*B	*C	*DS	*DL
พยัญชนะพ่นลม *s *hm *ph	1	5	9	13	17
พยัญชนะ กัก ไม่ก้อง ไม่พ่นลม *p *t *k	2	6	10	14	18
พยัญชนะกักเส้นเสียง *? *?b *?d	3	7	11	15	19
พยัญชนะก้อง *m *b *l *z *w	4	8	12	16	20

2. วิเคราะห์ลักษณะทางกลศาสตร์ ของเสียงวรรณยุกต์ที่ปรากฏทั้งหมด โดยใช้โปรแกรม praat เวอร์ชัน 5.1.11 ที่พัฒนาขึ้นโดย Paul Boersma และ David Weenink จากสถาบันวิทยาศาสตร์ภาษาศาสตร์เนเธอร์แลนด์ นำเสียงที่บันทึกไว้นำไปลงในคอมพิวเตอร์ โดยมีวิธีการดังนี้

- นำข้อมูลเสียงที่จะวิเคราะห์ใส่เข้าไปในโปรแกรมวิเคราะห์คลื่นเสียง (Praat) และทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมดังกล่าวแสดงผลการวิเคราะห์คลื่นเสียงออกมาเป็นสัญญาณภาพ ให้แสดงผลเป็น 2 ภาพ คือ ภาพแสดงคลื่นเสียงและภาพ แสดงค่าความถี่มูลฐาน ของคำทดสอบ จากนั้นเลือกคำสั่งบันทึก

- วัดค่าความถี่มูลฐานของเสียงวรรณยุกต์ที่ปรากฏ โดยวัดที่จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของข้อมูลที่ต้องการวิเคราะห์ เพื่อการกำหนดจุดสำหรับวิเคราะห์ค่าความถี่มูลฐาน ทำให้โปรแกรมแสดงผลวิเคราะห์ค่าความถี่มูลฐานในตารางที่แสดงผลในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการแสดงผลทางสถิติ

- หลังจากได้ค่าความถี่มูลฐานของเสียงวรรณยุกต์ในข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยนำมาเปรียบเทียบลักษณะของเสียงวรรณยุกต์ โดยพิจารณาจากรูปลักษณะเชิงกลของวรรณยุกต์และค่าพิสัยความถี่มูลฐาน โดยในการวิเคราะห์ค่าความถี่มูลฐาน ผู้วิจัยแปลงค่าจากกราฟให้เป็นระดับเสียง และทำให้วรรณยุกต์มีความยาวเท่ากันโดยวิธีที่เรียกว่า normalization of duration ซึ่งทำให้วรรณยุกต์ทุกวรรณยุกต์มีค่าระยะเวลาของวรรณยุกต์เป็น 100% และแบ่งการวัดออกเป็น 10 จุด ซึ่งรวมจุดที่ 0% ด้วยจะเป็นทั้งหมด 11 จุด และในการวิเคราะห์ค่าความถี่มูลฐานรวมถึงเส้นแสดงการเปลี่ยนแปลงของวรรณยุกต์ ผู้วิจัยได้แปลงค่าให้เป็นระดับเสียง โดยการแบ่งช่วงพิสัยของค่าความถี่มูลฐานเฉลี่ยในกราฟแต่ละรูปเป็นรูป 5 ช่อง ช่องที่ 1 เป็นเสียงต่ำสุด และช่องที่ 5 เป็นระดับเสียงสูงสุด บรรยายโดยใช้ตัวเลขแสดงระดับเสียงวรรณยุกต์ประกอบการเขียนบรรยายประกอบผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- การเปรียบเทียบลักษณะของเสียงวรรณยุกต์ที่ปรากฏ เริ่มจากการแสดงลักษณะทางกลศาสตร์ของเสียงวรรณยุกต์ของผู้บอกภาษากลุ่มอายุ 15 – 25 ปี และผู้บอกภาษากลุ่มอายุ 55 – 65 ปี แล้วนำมาเปรียบเทียบกันเพื่อแสดงการแปรของเสียงวรรณยุกต์

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาการแปรของเสียงวรรณยุกต์ในภาษาไทยถิ่นจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยเก็บข้อมูลทั้งหมด 16 อำเภอ โดยใช้ข้อมูลที่เป็นคำเดี่ยว พยางค์เดี่ยวในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล โดยอาศัยการฟังควบคู่กับการใช้โปรแกรม praat หลังจากนั้น จัดทำตารางแสดงลักษณะของหน่วยเสียงวรรณยุกต์ คำนวณหาอัตราร้อยละการแปรของเสียงที่เกิดขึ้นในผู้บอกภาษาอายุ 55 -65 ปีและผู้บอกภาษาอายุ 15 – 25 ปี ผลที่ได้จากการวิเคราะห์นำมาใช้แบ่งกลุ่มภาษา และเพื่อทำนายแนวโน้มของภาษาในอนาคต

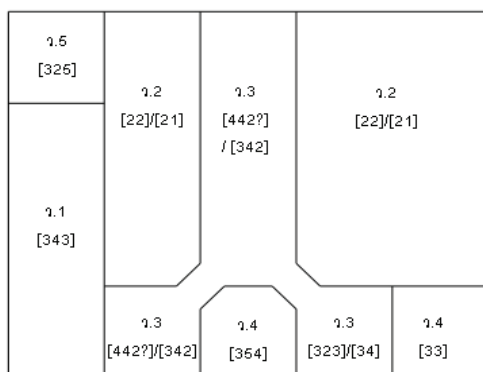
จากการวิเคราะห์ระบบเสียงวรรณยุกต์พบว่าจำนวนหน่วยเสียงวรรณยุกต์ที่ 1 ปรากฏกับพยางค์เป็นไม่มีรูปวรรณยุกต์ และมีพยัญชนะต้นเป็นอักษรกลางหรืออักษรต่ำ (กล่องวรรณยุกต์ช่อง A2, A3, และ A4) หน่วยเสียงวรรณยุกต์ที่ 2 หน่วยเสียงนี้ปรากฏกับพยางค์เป็นที่มีรูปวรรณยุกต์เอกและมีพยัญชนะต้นเป็นอักษรสูง หรืออักษรกลาง, พยางค์ตายสระเสียงยาวที่มีพยัญชนะต้นเป็นอักษรสูง หรืออักษรกลาง และพยางค์ตายสระเสียงสั้นที่มีพยัญชนะต้นเป็นอักษรสูง หรืออักษรกลาง

(กล่องวรรณยุกต์ช่อง B1, B2, B3, DL1, DL2, DL3, DS1, DS2, และ DS3) หน่วยเสียงวรรณยุกต์ที่ 3 แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 หน่วยเสียงนี้ปรากฏกับพยางค์เป็นที่มีรูปวรรณยุกต์โท ซึ่งมีพยัญชนะต้นเป็นอักษรสูงหรืออักษรกลาง, พยางค์เป็นที่มีรูปวรรณยุกต์เอกซึ่งมีพยัญชนะต้นเป็นอักษรต่ำ และพยางค์ตายสระเสียงสั้น ซึ่งมีพยัญชนะต้นเป็นอักษรต่ำ (กล่องวรรณยุกต์ช่อง C1, C2, C3, B4 และ DL4) กลุ่มที่ 2 หน่วยเสียงนี้ปรากฏกับพยางค์ตายสระเสียงสั้น ซึ่งมีพยัญชนะต้นเป็นอักษรต่ำ (กล่องวรรณยุกต์ช่อง DL4) หน่วยเสียงวรรณยุกต์ที่ 4 “วรรณยุกต์กลาง - ขึ้น” แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มเช่นกัน กลุ่มที่ 1 นั้น หน่วยเสียงนี้ปรากฏกับพยางค์เป็นที่มีรูปวรรณยุกต์โท ซึ่งมีพยัญชนะต้นเป็นอักษรต่ำ และพยางค์ตายสระเสียงสั้นซึ่งมีพยัญชนะต้นเป็นอักษรต่ำ (กล่องวรรณยุกต์ช่อง C4 และ DS4) กลุ่มที่ 2 จะปรากฏกับพยางค์ตายสระเสียงสั้น ซึ่งมีพยัญชนะต้นเป็นอักษรต่ำ (กล่องวรรณยุกต์ช่อง DS4) และสุดท้าย หน่วยเสียงวรรณยุกต์ที่ 5 หน่วยเสียงนี้ปรากฏกับพยางค์เป็นที่ไม่มีรูปวรรณยุกต์และมีพยัญชนะต้นเป็นอักษรสูง (กล่องวรรณยุกต์ช่อง A1)

การแปรของเสียงวรรณยุกต์ จากการเก็บข้อมูลนั้น พบว่ามีการแปรของเสียงวรรณยุกต์ที่เกิดขึ้นในผู้บอกภาษาอายุ 55 - 65 ปีและผู้บอกภาษาอายุ 15 - 25 ปี ผลการแปรของเสียงวรรณยุกต์พอสรุปได้ดังนี้

1.5 [325]	1.2 [32]	1.3 [443]	1.2 [32]
1.1 [33]	1.3 [443]	1.4 [4343]	1.3 [33]
			1.4 [442?]

ภาพที่ 1 แสดงการแตกตัวและรวมตัวของเสียงวรรณยุกต์ในภาษาไทยถิ่นจังหวัดพระนครศรีอยุธยาของผู้บอกภาษา อายุ 15 - 25 ปี



ภาพที่ 2 แสดงการแตกตัวและรวมตัวของเสียงวรรณยุกต์ในภาษาไทยถิ่นจังหวัดพระนครศรีอยุธยาของผู้บอกภาษา อายุ 55 – 65 ปี

เสียงวรรณยุกต์ที่ 1 จากการวิเคราะห์หลักลักษณะพบว่าเสียงวรรณยุกต์ที่มีอัตราการแปรและการปรากฏของเสียงสูงสุดในผู้พูดอายุ 15 – 25 ปี คือเสียง [33] เสียงวรรณยุกต์นี้มีจุดเริ่มต้นของเสียงอยู่ที่ระดับ 3 แล้วระดับของเสียงจะคงที่ไปจนจบพยางค์มีอัตราการปรากฏสูงสุดถึงร้อยละ 75 โดยมีการใช้เสียงนี้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้เสียงที่มีแนวโน้มที่จะหายไปเนื่องจากการแปรของเสียงวรรณยุกต์คือเสียง [343] เสียงวรรณยุกต์นี้มีจุดเริ่มต้นของเสียงอยู่ที่ระดับ 3 เสียงจะเลื่อนขึ้นจนถึงระดับ 4 ก่อนจบพยางค์จะตกลงมาที่ระดับ 3 ในตอนท้ายพยางค์

เสียงวรรณยุกต์ที่ 2 จากการวิเคราะห์หลักลักษณะพบว่าเสียงวรรณยุกต์ที่มีอัตราการแปรและการปรากฏของเสียงสูงสุดในผู้พูดอายุ 15 – 25 ปี คือเสียง [32] เสียงวรรณยุกต์นี้มีจุดเริ่มต้นของเสียงอยู่ที่ระดับ 3 แล้วระดับเสียงจะตกลงมาจนจบพยางค์ที่ระดับ 2 มีอัตราการปรากฏสูงสุดถึงร้อยละ 100 โดยมีการใช้เสียงนี้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้เสียงที่มีแนวโน้มที่จะหายไปเนื่องจากการแปรของเสียงวรรณยุกต์คือรูปแปรดั้งเดิมที่มีการใช้ของผู้บอกภาษาอายุ 55 – 65 ปี คือเสียง [22] เสียงวรรณยุกต์นี้มีจุดเริ่มต้นของเสียงอยู่ที่ระดับ 2 ระดับเสียงจะคงที่ไปจนจบพยางค์และ [21] เสียงวรรณยุกต์นี้มีจุดเริ่มต้นของเสียงอยู่ที่ ระดับ 2 แล้วระดับเสียงจะเลื่อนลงมาจนจบพยางค์ที่ระดับ 1

วรรณยุกต์ที่ 3 ที่เกิดกับพยางค์เป็น จากการวิเคราะห์หลักลักษณะพบว่าเสียงวรรณยุกต์นี้มีรูปแปรดั้งเดิมมากมาย โดยมีการเกิดของเสียงกระจายไปตามพื้นที่ต่างๆ แต่เสียงวรรณยุกต์ที่มีอัตราการแปรและการปรากฏของเสียงสูงสุดในผู้พูดอายุ 15 – 25 ปี คือเสียง [443] เสียงวรรณยุกต์นี้มีจุดเริ่มต้นของเสียงอยู่ที่ระดับ 4 ระดับเสียงจะคงที่ไปจนถึงประมาณกึ่งกลางพยางค์ จากนั้นระดับเสียงจึงตกลงมาจนจบพยางค์ที่ระดับ 3 มีอัตราการปรากฏสูงสุดถึงร้อยละ 56.25 โดยมีการใช้เสียงนี้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้เสียงอื่นๆ มีแนวโน้มที่จะหายไปเนื่องจากการแปรของเสียงวรรณยุกต์คือรูปแปรดั้งเดิมที่มีการใช้ของผู้บอกภาษาอายุ 55 – 65 ปี แต่ยังคงมีการใช้อยู่บ้างเล็กน้อยคือเสียง [442¹] เสียงวรรณยุกต์นี้มีจุดเริ่มต้นของเสียงอยู่ที่ระดับ 4 ระดับเสียงจะคงที่ไปจนประมาณกึ่งกลางของพยางค์ จากนั้นระดับเสียงจึงตกลงมาจนจบพยางค์ที่ระดับ 2 แล้วจบลงด้วยเสียงกัก

ที่เส้นเสียงและ [342]เสียงวรรณยุกต์นี้มีจุดเริ่มต้นของเสียงอยู่ที่ระดับ 3 เสียงจะสูงขึ้นจนถึงระดับที่ 4 ในตอนต้นของพยางค์แล้วตกลงไปจนจบพยางค์ที่ระดับ 2

เสียงวรรณยุกต์ที่ 3 ที่เกิดกับพยางค์ตาย จากการวิเคราะห์ลักษณะพบว่าเสียงวรรณยุกต์นี้มีรูปแปรดั้งเดิมมากมาย โดยมีการเกิดของเสียงกระจายไปตามพื้นที่ต่างๆ แต่เสียงวรรณยุกต์ที่มีอัตราการแปรและการปรากฏของเสียงสูงสุดในผู้พูดอายุ 15 – 25 ปี คือเสียง [33] เสียงวรรณยุกต์นี้มีจุดเริ่มต้นของเสียงอยู่ที่ระดับ 3 แล้วระดับของเสียงจะคงที่ไปจนจบพยางค์มีอัตราการปรากฏสูงสุดถึง ร้อยละ 68.75 โดยมีการใช้เสียงนี้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้เสียงอื่นๆ มีแนวโน้มที่จะหายไปเนื่องจากเกิดการแปรของเสียงวรรณยุกต์คือรูปแปรดั้งเดิมที่มีการใช้ในผู้บอกภาษาอายุ 55 – 65 ปี แต่ยังมีการใช้อยู่บ้างเล็กน้อยคือเสียง [323]เสียงวรรณยุกต์นี้มีจุดเริ่มต้นของเสียงอยู่ที่ระดับ 3 ระดับเสียงจะตกลงมาที่ระดับ 2 ในตอนกลางของพยางค์แล้วระดับเสียงจะสูงขึ้นจนจบพยางค์ที่ระดับ 3 และ [34]เสียงวรรณยุกต์นี้มีจุดเริ่มต้นของเสียงอยู่ที่ระดับ 3 เสียงจะเลื่อนขึ้นจนถึงระดับ 4 ก่อนจนจบพยางค์

เสียงวรรณยุกต์ที่ 4 ที่เกิดกับพยางค์เป็นจากการวิเคราะห์ลักษณะพบว่าเสียงวรรณยุกต์นี้มีรูปแปรดั้งเดิมมากมาย โดยมีการเกิดของเสียงกระจายไปตามพื้นที่ต่างๆ แต่เสียงวรรณยุกต์ที่มีอัตราการแปรและการปรากฏของเสียงสูงสุดในผู้พูดอายุ 15 – 25 ปี คือเสียง [4343] เสียงวรรณยุกต์นี้มีจุดเริ่มต้นของเสียงอยู่ที่ระดับ 4 จากนั้นระดับเสียงจึงตกลงมาที่ระดับ 3 แล้วเลื่อนขึ้นไปที่ระดับ 4 อีกครั้ง แล้วจบพยางค์ด้วยระดับ 3 มีอัตราการปรากฏสูงสุดถึง ร้อยละ 31.25 โดยมีการใช้เสียงนี้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้เสียงอื่นๆ มีแนวโน้มที่จะหายไปเนื่องจากเกิดการแปรของเสียงวรรณยุกต์คือรูปแปรดั้งเดิมที่มีการใช้ในผู้บอกภาษาอายุ 55 – 65 ปี แต่ยังมีการใช้อยู่บ้างเล็กน้อย เสียงวรรณยุกต์ที่ 4 ที่เกิดกับพยางค์ตาย จากการวิเคราะห์ลักษณะพบว่าเสียงวรรณยุกต์นี้มีรูปแปรดั้งเดิม โดยมีการเกิดของเสียงกระจายไปตามพื้นที่ต่างๆ แต่เสียงวรรณยุกต์ที่มีอัตราการแปรและการปรากฏของเสียงสูงสุดในผู้พูดอายุ 15 – 25 ปี คือเสียง [442] เสียงวรรณยุกต์นี้มีจุดเริ่มต้นของเสียงอยู่ที่ระดับ 4 ระดับเสียงจะคงที่ไปจนประมาณกึ่งกลางของพยางค์ จากนั้นระดับเสียงจึงตกลงมาจนจบพยางค์ที่ระดับ 2 แล้วจบลงด้วยเสียงกักที่เส้นเสียงมีอัตราการปรากฏสูงสุดถึงร้อยละ 75 โดยมีการใช้เสียงนี้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้เสียงอื่นๆ มีแนวโน้มที่จะหายไปเนื่องจากเกิดการแปรของเสียงวรรณยุกต์คือรูปแปรดั้งเดิมที่มีการใช้ในผู้บอกภาษาอายุ 55 – 65 ปี แต่ยังมีการใช้อยู่บ้างเล็กน้อย

เสียงวรรณยุกต์ที่ 5 จากการวิเคราะห์ลักษณะพบว่าเสียงวรรณยุกต์นี้มีรูปแปรดั้งเดิม โดยมีการเกิดของเสียงกระจายไปตามพื้นที่ต่างๆ แต่เสียงวรรณยุกต์ที่มีอัตราการแปรและการปรากฏของเสียงสูงสุดในผู้พูดอายุ 15 – 25 ปี คือเสียง [325] เสียงวรรณยุกต์นี้มีจุดเริ่มต้นของเสียงอยู่ที่ระดับ 3 ระดับเสียงจะตกลงมาที่ระดับ 2 ในตอนกลางของพยางค์แล้วระดับเสียงจะสูงขึ้นจนจบพยางค์ที่ระดับ 5 มีอัตราการปรากฏสูงสุดถึง ร้อยละ 50 โดยมีการใช้เสียงนี้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้เสียงอื่นๆ มีแนวโน้มที่จะหายไปเนื่องจากเกิดการแปรของเสียงวรรณยุกต์คือรูปแปรดั้งเดิมที่มีการใช้ในผู้บอกภาษาอายุ 55 – 65 ปี แต่ยังมีการใช้อยู่บ้างเล็กน้อย

สรุปอภิปรายผล

จากการศึกษาภาษาถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาพบว่า ภาษาไทยถิ่นจังหวัดพระนครศรีอยุธยานั้นมีการเปลี่ยนแปลงไปมากในเรื่องของเสียงวรรณยุกต์จะเห็นได้ชัดเจนว่า ยิ่งผู้บอกภาษามีอายุน้อยเท่าไร ระดับของเสียงวรรณยุกต์ยิ่งสูงขึ้นมากเท่านั้น ตัวแปรทางสังคมคือเรื่องของอายุ มีอิทธิพลต่อการใช้วรรณยุกต์ดั้งเดิมในภาษาไทยถิ่นจังหวัดพระนครศรีอยุธยามาก กล่าวคือ ผู้บอกภาษาอายุ 55 - 65 ปี เป็นกลุ่มอายุที่ยังคงใช้วรรณยุกต์ดั้งเดิมอยู่ สังเกตได้ว่ายังมีการใช้วรรณยุกต์ดั้งเดิมที่ใช้ในท้องถิ่นนั้นๆ ในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน แม้ว่าจะถูกผู้วิจัยสัมภาษณ์ก็ยังคงใช้ภาษาดั้งเดิมอยู่ ส่วนกลุ่มผู้บอกภาษาอายุ 15 - 25 ปี เป็นกลุ่มที่ใช้วรรณยุกต์รูปแปรมากที่สุด โดยบางวรรณยุกต์นั้นไม่มีการใช้รูปดั้งเดิมเลย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการแปรของภาษาตามปัจจัยทางสังคมนั้นคือปัจจัยทางอายุของผู้บอกภาษา การใช้ตัวแปรอายุเป็นตัวแปรต้นในการทำการวิจัยเรื่องการแปรของเสียงวรรณยุกต์นั้นพบได้ในงานของ รตญา กอบศิริกาญจน์ (2534) ได้ศึกษาเรื่องการแปรของวรรณยุกต์สูง-ตก ในภาษาไทยถิ่นสุพรรณบุรีโดยศึกษาตัวแปรทางสังคม 2 ตัวแปร ได้แก่ อายุและถิ่นที่อยู่อาศัย กลุ่มอายุประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ 15-35 ปี และ 45-65 ปี ถิ่นที่อยู่อาศัยประกอบด้วย 2 ถิ่น คือ อำเภอเมืองและอำเภอบางปลามะลิ จังหวัดสุพรรณบุรี และงานของ เอกพล กันทอง (2550) ได้ศึกษาเรื่องการแปรของวรรณยุกต์ในภาษาไทยถิ่นเชียงใหม่ตามกลุ่มอายุ โดยตัวแปรทางสังคมที่ศึกษาคือกลุ่มอายุซึ่งมี 3 กลุ่ม ได้แก่ 10 - 20 ปี 30 - 40 ปี และ 50 - 60 ปี จากการวิเคราะห์งานวิจัยทั้งสองชิ้นพบว่า ในภาพรวมรุ่นอายุมีผลต่อการแปรของวรรณยุกต์ในภาษาไทยถิ่นคือกลุ่มผู้บอกภาษากลุ่มอายุน้อย ยิ่งอายุน้อยลงความถี่การใช้รูปแปรก็ยิ่งมากขึ้น นอกจากนี้อายุมีความสัมพันธ์กับการใช้รูปแปรของเสียงวรรณยุกต์ในภาษาไทยถิ่นอยุธยา แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของภาษาที่กำลังดำเนินอยู่ (Change in Progress) และสะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของเวลาเสมือนจริง (Change in Apparent Time) ดังที่ Labov (1994 อ้างถึงในปริชา สุขเกษม, 2546) กล่าวว่า แนวคิดพื้นฐานเบื้องต้นและวิธีที่ตรงที่สุดในการศึกษาการเปลี่ยนแปลงในเวลาเสมือนจริงหรืออีกนัยหนึ่ง เป็นการหาการกระจายของตัวแปรภาษาในช่วงอายุที่ต่างกัน และลดหลั่นกัน ซึ่งจะทำให้สามารถสืบหาร่องรอยในการเปลี่ยนแปลงของภาษาจากอดีตได้จากผู้พูดในช่วง 3-4 ชั่วอายุคน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า รูปแปรที่ใช้ในกลุ่มผู้บอกภาษาอายุ 15 - 25 ปี มีแนวโน้มที่จะใช้มากขึ้นต่อไปในอนาคต ในขณะที่รูปแปรที่ใช้ในกลุ่มผู้บอกภาษาอายุ 55 - 65 ปี ก็มีแนวโน้มที่จะค่อยๆ ลดลงและหมดไปในที่สุด

จากการศึกษางานวิจัยของ ยาใจ มัลลย์เจริญ (2531) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องการแปรของเสียงวรรณยุกต์ในภาษาไทยถิ่น จังหวัด อ่างทองและพระนครศรีอยุธยา ได้ศึกษาระบบวรรณยุกต์และสัทลักษณะของวรรณยุกต์ที่พูดในทุกอำเภอในจังหวัดอ่างทองและพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำผลมาแบ่งภาษาออกเป็นถิ่นย่อย พบว่า ได้แบ่งภาษาไทยถิ่นของจังหวัดอ่างทองและพระนครศรีอยุธยาออกเป็น 4 กลุ่มด้วยกันตามเสียงวรรณยุกต์ คือ

- ภาษาถิ่นย่อยอ่างทอง
- ภาษาถิ่นย่อย อยุธยาตะวันตก ได้แก่ อำเภอผักไห่ และ อำเภอบางซ้าย
- ภาษาถิ่นย่อย อยุธยากลาง ได้แก่ อำเภอมหาราช อำเภอบางปะหัน และ อำเภอบางไทรอำเภอบางบาล อำเภอนครหลวงและอำเภพระนครศรีอยุธยา
- ภาษาถิ่นย่อย อยุธยาตะวันออก ได้แก่ อำเภอภาชี อำเภออุทัย และอำเภอบางปะอิน

แนวโน้มของภาษาในอนาคตคาดว่าจะต่อไปนี้ลักษณะของภาษาถิ่นอยุธยาจะค่อยๆหายไป และจะไม่มีการแบ่งภาษาถิ่นอยุธยาออกเป็นภาษาถิ่นย่อย ภาษาในอนาคตของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คาดว่าจะกลายเป็นภาษาเดียวและมีถิ่นเดียวกันทั้ง 16 อำเภอและมีแนวโน้มที่จะกลายเป็นภาษาไทยถิ่นมาตรฐานเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากผู้บอกภาษายังมีอายุน้อยลง การศึกษาจึงมากขึ้น รูปแปรมาตรฐานกลายเป็นรูปแปรที่มีศักดิ์ศรี ผู้บอกภาษาอายุน้อยจึงใช้ รูปมาตรฐานในการบอกภาษา นอกจากนั้นหลักฐานที่ว่าผู้พูดที่มีการศึกษาสูงใช้รูปแปรมาตรฐาน มากกว่าผู้มีการศึกษาต่ำ ถือได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงจากข้างบน (change from above) ซึ่งลาบอฟ (Labov, 1972: 179)กล่าวไว้ว่าเป็นกลไกการเปลี่ยนแปลงภาษาที่เกิดจากการที่ผู้พูด ที่เป็นชนชั้นสูงในสังคมเล็กใช้รูปแปรที่ถูกตำหนิ (stigmatized) และหันมาใช้รูปแปรที่มีศักดิ์ศรีแทน ดังนั้นผู้บอกภาษาที่มีอายุน้อยจึงหลีกเลี่ยงการพูดเสียงเหนือที่เป็นสำเนียงมาตั้งแต่ดั้งเดิมของภาษา ถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แต่ถึงกระนั้นเสียงเหนือก็ยังคงมีอยู่ในภาษาถิ่นพระนครศรีอยุธยา อยู่บ้างในผู้บอกภาษาที่มีอายุมาก นอกจากเหตุผลทางการศึกษาแล้ว ยังมีเหตุผลอื่นๆ สนับสนุน อีก เช่น **อิทธิพลของภาษาอื่น** เนื่องจากพจนานุกรมมีการศึกษามากขึ้น มีการติดต่อกันมากขึ้น และ ได้รับอิทธิพลจากภาษาไทยมาตรฐานจากการดูละคร สารคดี จากโทรทัศน์และสื่อต่างๆ นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงทางสิ่งแวดล้อมก็มีผลด้วย เนื่องจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีการเดินทาง ที่สะดวก อยู่ติดกับกรุงเทพมหานคร ทำให้ได้รับอิทธิพลจากการขยายตัวของเมือง มีการขยายฐาน การผลิตมายังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการตั้งนิคมอุตสาหกรรมขึ้นหลายที่ ทำให้มีการติดต่อ คำขายกันมากขึ้น มีคนจากถิ่นอื่นย้ายเข้ามาอยู่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามากขึ้น เป็นเหตุให้เกิด การเปลี่ยนแปลงของวรรณยุกต์

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา ดิงศรัทิตย์, ม.ร.ว. (2526a). *ภาษาถิ่นเหนือ*. นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กาญจนา คุวัตนะศิริ. (2528). *ภาษาไทยถิ่น*. เอกสารการนิเทศการศึกษา. หน่วยงานนิเทศก์. กรมการฝึกหัดครู.
- ชนิษฐา ใจมโน. (2552). *การแปรของวรรณยุกต์ในภาษาไทยลื้อ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชื่นหทัย สุริยโสภณพันธุ์. (2546). *ค่าความถี่มูลฐานเสียงวรรณยุกต์ในภาษาไทยของผู้ไร้กล่องเสียงประเภทหลอดอาหาร ตามระยะเวลาในการฝึกพูดและการรับรู้เสียงวรรณยุกต์ของผู้ฟัง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหา-บัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรีชา สุขเกษม. (2546). *การแปรและการเปลี่ยนแปลงในภาษากวย – กวย(ส่วย)*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรอักษรศาสตรดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมพ์ระวี เรืองวัฒก์. (2551). *การแปรทางสังคมของพยัญชนะควบกล้ำ (kw) และ (khw) ในภาษาไทยถิ่นตำบลบ้านแพรก อำเภอบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรอักษรศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พริ้มรส มาริประสิทธิ์. (2534). *การแปรของเขตปรับเปลี่ยนภาษาระหว่างภาษาไทยถิ่นกลางและภาษาไทยถิ่นใต้ตามอายุของผู้พูด: การศึกษาคำ*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พุทธชาติ โปธิบาล และธรรณันท์ ตรงดี. (2541). *สถานะของภาษาดากใบในภาษาถิ่น*. วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 4(2), 167-187.
- ยาใจ มาลัยเจริญ. (2531). *วรรณยุกต์ในภาษาไทยถิ่นจังหวัดอ่างทองและพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์อักษร-ศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รตญา กอบศิริกาญจน์. (2535). *การแปรของวรรณยุกต์สูง-ตกในภาษาไทยถิ่นจังหวัดสุพรรณบุรี ตามตัวแปรทางสังคมบางประการ*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2520). *พจนานุกรมศัพท์ภาษาศาสตร์ (ภาษาศาสตร์ประยุกต์)*. กรุงเทพฯ: รุ่งศิลป์การพิมพ์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2537). *พจนานุกรมศัพท์ลัทธิศาสตร์*. กรุงเทพฯ: เพื่อนการพิมพ์.
- เรืองเดช ปันเขื่อนขันธ์. (2532). *แบบทดสอบระบบเสียงวรรณยุกต์ภาษาถิ่น*. สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิไลศักดิ์ กิ่งคำ. (2551). *ภาษาไทยถิ่น*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุวัฒนา เลี่ยมประวัตติ, กันทิมา วัฒนประเสริฐ. (2536). *วิเคราะห์การใช้คำและการแปรของภาษาของคนสามระดับอายุในชุมชนภาษาลาวลุ่มน้ำท่าจีน*. นครปฐม : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.
- เสวีวรรณ พรหมขุนทอง. (2549). *ลัทธิศาสตร์และลัทธิวิทยาในการอ่านทำนองเสนาะไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา-บัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- อรุณี อรุณเรือง. (2533). *การแปรวรรณยุกต์โทในภาษาไทยกรุงเทพฯ ตามระดับอายุผู้พูด*.
 วิทยานิพนธ์อักษรศาสตร์-มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อมร ทวีศักดิ์. (2536). *ลัทธิศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สหมิกออฟเซต
- อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2544). *ภาษาศาสตร์สังคม*. พิมพ์ครั้งที่สาม. กรุงเทพฯ:
 โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2548). *ภาษาในสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- อารีวรรณ เลิศนระ. (2548). *การแปรของเสียงวรรณยุกต์โทตามเพศของผู้พูดในภาษาไทยกรุงเทพฯ และทัศนคติของผู้ฟัง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอกพล กันทอง. (2550). *การแปรของวรรณยุกต์ในภาษาไทยถิ่นเชียงใหม่ตามกลุ่มอายุ*.
 วิทยานิพนธ์หลักสูตรอักษรศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Gedney, W.J. (1972). *A Checklist for Determining Tones in Tai Dialects*. In m. estellie Smith (Ed), *Studies in Linguistics in Honor of George L.Trager*. The Hague.
- Tingsabadh, K.M.R. (1997). "Tones in Standard Thai Connected Speech." *Southeast Asian Linguistic Studies in Honour of Vichin Panupong*. Chulalongkorn University Press, 297-307.
- Labov, W. A. (1972). *Sociolinguistic Patterns*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press and Oxford: Blackwell.

ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีผล ต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ ของอุตสาหกรรมสิ่งทอ : กรณีศึกษา บริษัท โรงงานผ้าไทย จำกัด (มหาชน)

Factors of Operations Affecting the Efficiency
Logistics Management of Textile Industry:
A Case Study at Thai Textile Industry (Plc)

สุภา สีมานะชัยสิทธิ์*

Supa Seemanachaiyasit*

* นักศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์เชิงยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

* Student, Master of Business Administration (Strategic Logistics Management), Suan Sunandha Rajabhat University.

* Email: vorakit_kollakarn@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการดำเนินงาน และประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ ของบริษัท โรงงานผ้าไทย จำกัด (มหาชน) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม (Questionnaires) กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของบริษัท โรงงานผ้าไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน จำนวน 300 คน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมสิ่งทอเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้านพบว่าด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการควบคุม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการสั่งการ

ส่วนระดับประสิทธิภาพการทำงานในด้านโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมสิ่งทอ เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการจัดการบรรจุสินค้าเหมาะสมเป็นมาตรฐานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ จัดเก็บสินค้าและวัตถุดิบอย่างเหมาะสม และสื่อสารข้อมูลได้ถูกต้องมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมสิ่งทอ พบว่า ตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมสิ่งทอ (Y) ได้แก่ ด้านการสั่งการ (X_4) ด้านการควบคุม (X_5) ด้านการจัดองค์การ (X_2) และด้านการจัดกำลังคน (X_3) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.411, 0.170, 0.160 และ -0.185 ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.400 สามารถทำนายประสิทธิภาพการทำงานด้านโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมสิ่งทอ ได้ร้อยละ 40.0

คำสำคัญ: การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ การจัดการโลจิสติกส์ อุตสาหกรรมสิ่งทอ

Abstract

This research had the objective to study the factors of operations affecting the efficiency of logistics management of Thai Textile Industry (Plc). The tools utilized in the research were questionnaires. The sample group was personnel of Thai Textile Industry (Plc) by stratified random sampling according to ratio of 300 persons.

The study results found 1. The opinion levels of the factors of operations affecting the efficiency of logistics management of textile industry, when considered in overall level, were at a high level. It was found that planning had the highest mean and was in the highest level, secondarily, organizing; directing had the lowest mean. 2. The efficiency level of work performance in textile industry logistics, when considering in overall level, found that it was in high level. When considering in each item, it was found that the packaging management was appropriate and in standard, having the highest mean and being in high level, secondarily, appropriate goods and material storage, punctual goods delivery and proper information communication had the lowest mean. 3. The multiple regression analysis to find the factors of operations affecting the efficiency logistics management of textile industry, variable of factors affecting work performance efficiency in logistics of textile industry (Y), directing (X_4), controlling (X_5), organizing (X_2) and staffing (X_3) had regression coefficient value 0.411, 0.170, 0.160 and -0.185 respectively, had coefficient value in prediction (R^2) 0.400 could predict the efficiency work performance in logistics of textile industry at 40.0%.

Keywords: Quality Operation, Logistics Management, Textile Industry

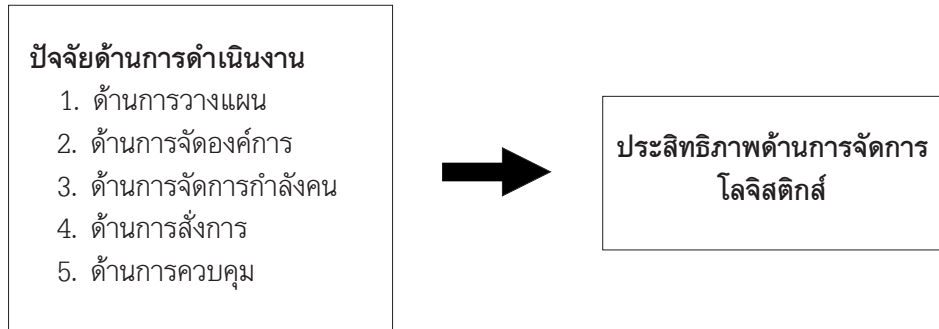
บทนำ

การจัดการด้านโลจิสติกส์มีบทบาทอย่างยิ่งต่อการวางแผนธุรกิจขององค์กร รวมไปถึงบทบาทของภาครัฐที่เพิ่มระดับความสำคัญกับนโยบายด้านโลจิสติกส์ในประเทศมากขึ้น ว่าด้วยการลดต้นทุนโลจิสติกส์ การเพิ่มขีดความสามารถทางธุรกิจในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า อีกทั้งเพิ่มความปลอดภัยและความเชื่อถือในกระบวนการขนส่งสินค้าและบริการ การสร้างมูลค่าเพิ่มความปลอดภัยจากอุตสาหกรรมโลจิสติกส์และอุตสาหกรรมต่อเนื่อง (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2550) ดังนั้น การดำเนินธุรกิจจึงต้องแสวงหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กร ซึ่งการพัฒนาศักยภาพทางด้านโลจิสติกส์ จึงเป็นอีกหนทางหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กร อันจะทำให้การดำเนินงานในกิจกรรมต่างๆ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นการสร้างคุณค่า

อย่างไรก็ดี อุตสาหกรรมสิ่งทอเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจไทย จะเห็นได้ว่าสิ่งทอเป็นสินค้าส่งออกที่นำเงินตราเข้าสู่ประเทศเป็นอันดับต้นของประเทศถึงแม้ว่าอุตสาหกรรมสิ่งทอไทยจะมีการพัฒนามาเป็นเวลานานและมีโรงงานเกี่ยวกับสิ่งทอเกือบครบวงจร แต่อุตสาหกรรมสิ่งทอไทยก็ยังขาดองค์ประกอบสำคัญหลายอย่างที่จะทำให้กระบวนการจัดการโลจิสติกส์ขาดประสิทธิภาพ เช่น การออกแบบผลิตภัณฑ์ทั้งแฟชั่นเครื่องนุ่งห่มและแบบผ้าผืน ขาดองค์ความรู้ที่เกิดจากการวิจัยสิ่งทอทั้งในด้านเทคนิคการผลิต และกระบวนการผลิต เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอรวมทั้งห้องทดสอบผลิตภัณฑ์สิ่งทอ และห้องทดลอง(กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2553) เนื่องจากลักษณะและรูปแบบการดำเนินงานของอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในแต่ละห่วงโซ่อุปทานมีความแตกต่างกันในทุกมิติ ได้แก่ มิติด้านคน มิติด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ มิติด้านวัสดุคงคลัง มิติด้านวิธีการทำงาน มิติด้านสถานที่ และมิติด้านพลังงาน ดังนั้นผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มที่อยู่ในแต่ละช่วงของห่วงโซ่อุปทานจะประสบปัญหาและอุปสรรคที่แตกต่างกันไป (ภุริชยา ลัจจาเพื่องกิจการ, 2553) นอกจากนี้ ปัญหาหลักด้านการบริหารโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ภายในองค์กรและการเชื่อมโยงความร่วมมือระหว่างองค์กรในห่วงโซ่อุปทาน ส่วนปัญหาระดับองค์กรนั้น พบว่าเกิดจากไม่ได้มีการจัดการข้อมูลภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ เมื่อขาดข้อมูลในการทำงาน จึงส่งผลทำให้เกิดปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาในการรวบรวมวัตถุดิบ เวลาที่สูญเสียไปนับจากกระบวนการสั่งซื้อการรอเพื่อรวบรวมวัตถุดิบในการผลิตมากกว่า 50% ของเวลาในกระบวนการทั้งหมด และการจัดการสินค้าคงคลังที่ไม่มีประสิทธิภาพทำให้มีสินค้าค้างสต็อก เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับธนัญญา วสุศรี (2550, น. 43) ยังกล่าวอีกว่า การนำระบบโลจิสติกส์และการจัดการห่วงโซ่อุปทานมาใช้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอมีความสำคัญมาก หากไม่สามารถ “เชื่อมโยง” การไหลของวัสดุและการไหลของข้อมูลในระบบห่วงโซ่อุปทานได้แล้ว ย่อมส่งผลต่อศักยภาพในการผลิตสินค้า

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมสิ่งทอ โดยใช้ข้อมูลของบริษัท โรงงานผ้าไทยจำกัด (มหาชน) เป็นกรณีศึกษา ซึ่งผลที่ได้รับจะเป็นการสนับสนุนให้ผู้ผลิตในอุตสาหกรรมสิ่งทอมีความได้เปรียบในการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ อันจะทำให้เกิดความคล่องตัวในทางการค้าและช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มทางการค้าในประเทศและระหว่างประเทศให้เติบโตเพื่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการดำเนินงานของบริษัท โรงงานผ้าไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของบริษัท โรงงานผ้าไทย จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของบริษัท โรงงานผ้าไทย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยทางด้านการดำเนินงานมีผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ บริษัท โรงงานผ้าไทย จำกัด (มหาชน)

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรคือบุคลากร ของบริษัท โรงงานผ้าไทย จำกัด (มหาชน)จำนวน 1,200 คน (ที่มา : ฝ่ายบุคคล ณ วันที่ 26 เมษายน 2556) จำนวน 14 แผนก ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)โดยใช้สูตร ยามาเน่ (Yamane, 1973, pp.727-729) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จำนวน 300 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามขึ้น โดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีการจัดการและพฤติกรรมองค์การของ วิรัช สงวนวงษ์วาน (2557, น.4) และประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของคำนาย อภิปรัชญาสกุล (2546, น.50) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมสิ่งทอแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ การวางแผน การจัดองค์การการจัดกำลังคนการสั่งการและการควบคุม มีข้อคำถาม 30 ข้อ มีลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ที่มี 5 ระดับตามมาตรวัดของ Likert's Scale ซึ่งมีเกณฑ์ประเมินค่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมสิ่งทอ 5 ระดับ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในด้านการจัดการโลจิสติกส์ เป็นการวัดระดับประสิทธิภาพการทำงานในด้านการจัดการโลจิสติกส์ มีข้อคำถาม 10 ข้อ มีลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ที่มี 5 ระดับตามมาตรวัดของ Likert's Scale ซึ่งมีเกณฑ์ประเมินค่าวัดระดับประสิทธิภาพการทำงานในด้านการจัดการโลจิสติกส์ อุตสาหกรรมสิ่งทอมีอยู่ 5 ระดับ ทั้งตอนที่ 1 และ 2 มีการแปลความหมายเฉลี่ย ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2548, น.29)

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อบัณฑิตด้านการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมสิ่งทอโดยมีลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Question)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขต และสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
2. รวบรวมข้อมูลที่ได้นำมาร่างเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับบัณฑิตด้านการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมสิ่งทอ
 - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในด้านการจัดการโลจิสติกส์
 - ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม
4. แก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำแล้ว นำแบบสอบถามไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องด้านโครงสร้างเนื้อหาและการใช้สำนวนภาษา ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์
5. วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่า (Item Objective Congruence Index: IOC) ดัชนีความสอดคล้องที่ 0.5 ขึ้นไป ผลปรากฏว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และภาษาที่ใช้ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์โดยใช้ IOC ใช้ข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (สุวิมล ติรภานันท์, 2548, น. 148) ซึ่งได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเท่ากับ 0.89
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ มาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษา ให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมของแบบสอบถาม ก่อนนำแบบสอบถามไปทดลองใช้

7. นำแบบสอบถามฉบับร่างไปทดลองใช้ (Try-out) โดยนำไปทดลองใช้กับบุคลากรของบริษัท โรงงานผ้าไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยวิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่เท่ากับ 0.7 ขึ้นไปถึง 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2548, น.449) พบว่า ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.90 ถือว่าแบบสอบถามนี้นำไปใช้เก็บข้อมูลได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมสิ่งทอ และตอนที่ 2 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานในด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมสิ่งทอ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น.102) และตอนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question) โดยนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis)

สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในด้านการจัดการโลจิสติกส์ โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise สหสัมพันธ์พหุคูณ ซึ่งช่วยให้ทราบถึงความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงที่เป็นไปได้สูงสุดระหว่างกลุ่มของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามนั้น เป็นสหสัมพันธ์อย่างง่าย (แบบ Product-moment) ระหว่าง Y กับคะแนนพยากรณ์ Y ซึ่งเป็น Linear combination ของกลุ่มตัวพยากรณ์ X ดังสมการเมื่อ R แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ y แทน คะแนนเบี่ยงเบนจากค่าเฉลี่ยของตัวเกณฑ์ (ตัวแปรตามนั้น คือ $Y - Y'$) y' แทนคะแนนคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ (นั่นคือ $Y - Y'$) โดยหลักการแล้วจะหาค่า R ได้โดยคำนวณหาคะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม (หา Y') ของสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างแต่ละคนแล้วหาสหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างคะแนนพยากรณ์ดังกล่าวกับคะแนนจริง (กับ Y) ดังนั้น $R = r_{yy'}$ หลังจากหาค่า R แล้ว

ผู้วิจัยจะต้องทำการทดสอบว่าค่า R ที่คำนวณได้นั้นมีนัยสำคัญหรือไม่ โดยทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่า R ก่อน เมื่อพบว่า R มีนัยสำคัญ ซึ่งจะมั่นใจได้ว่ากลุ่มตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามค่า R^2 เรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนาย จะชี้ถึงสัดส่วนที่กลุ่มตัวแปรอิสระสัมพันธ์กับตัวแปรตาม กล่าวคือ เป็นสัดส่วนของความแปรปรวนในตัวแปรตามที่อาจอธิบายได้โดยกลุ่มของตัวแปรอิสระกลุ่มนั้น โดยทั่วไปจะเสนอในรูปร้อยละโดยเอา 100 คูณ R^2 ค่า R จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง + 1.00 ไม่มีค่าที่เป็นลบ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมสิ่งทอ ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมสิ่งทอในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการวางแผนมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมาคือด้านการดำเนินการจัดองค์การ ($\bar{X} = 4.22$) ด้านการจัดกำลังคน ($\bar{X} = 4.08$) ด้านการควบคุม ($\bar{X} = 3.92$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการลังการ ($\bar{X} = 3.40$)

ส่วนประสิทธิภาพการทำงานในด้านโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมสิ่งทอ ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการจัดการบรรจุสินค้าเหมาะสมเป็นมาตรฐานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.21$) รองลงมาคือจัดเก็บสินค้าและวัตถุดิบอย่างเหมาะสม ($\bar{X}= 4.20$) สินค้ามีคุณภาพและมาตรฐานที่ถูกต้อง ($\bar{X}= 4.10$) ใช้ปริมาณวัตถุดิบได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}= 3.64$) ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า ($\bar{X}= 3.63$) มีความรวดเร็วในการผลิตสินค้า ($\bar{X}= 3.62$) ความต่อเนื่องในการส่งมอบสินค้า ($\bar{X}= 3.55$) โดยรวมสามารถลดต้นทุนเกี่ยวกับสินค้า ($\bar{X}= 3.54$) การส่งมอบสินค้าตรงต่อเวลา ($\bar{X}= 3.37$) และสื่อสารข้อมูลได้ถูกต้องมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}= 3.19$)

สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมสิ่งทอ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณมีค่า 0.633 และกำลังสองของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณมีค่า 0.400 แสดงว่า ตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 4 ตัว ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมสิ่งทอ และผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกณฑ์และตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 4 ตัว มีความสัมพันธ์กันในเชิงเส้นตรง ซึ่งตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมสิ่งทอ (Y) ได้แก่ ด้านการสั่งการ (X_4) ด้านการควบคุม (X_5) ด้านการจัดกำลังคน (X_3) ด้านการดำเนินการจัดองค์การ (X_2) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.411, 0.170, -0.185 และ 0.160 ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.400 สามารถทำนายประสิทธิภาพการทำงานด้านโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมสิ่งทอ ร้อยละ 40.0

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมสิ่งทอ กรณีศึกษา บริษัท โรงงานผ้าไทย จำกัด (มหาชน) มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. **ด้านการวางแผน** ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากทางบริษัท มีการวางแผนการทำงานอย่างชัดเจน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงาน และคาดการณ์จากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกด้วยความรอบคอบที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการบริหารการผลิตของปราณี ต้นประยูร (2541, น.7) กล่าวว่า การบริหารการผลิตหมายถึง กิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์สินค้าและบริการ โดยการแปลงสภาพปัจจัยนำเข้าให้ผลผลิตที่มีคุณภาพปริมาณ และเวลาตามที่กำหนดโดยมีต้นทุนต่ำ โดยผู้บริหารการผลิตจึงต้องทำกิจกรรมหรือหน้าที่ในการบริหารทั้ง 5 คือการวางแผนการจัดองค์การ การจัดกำลังคน การสั่งการและการควบคุม และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดปทุมธานี ของปัญญา นพขำ (2553, น. ก) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดปทุมธานี ให้ความสำคัญกับการบริหารงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือการวางแผนและสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง 2P4M : แนวทางการส่งเสริมการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนของสินธรา คามดิษฐ์ (2554, น.37) ผลวิจัยพบว่า ด้านแผน (Plan: P2) หมายถึงข้อความที่บอกวิธีการว่าจะทำอย่างไรจึงจะบรรลุตามนโยบายที่กำหนดไว้ซึ่งกระบวนการวางแผน (Planning Process) เพื่อให้บรรลุนโยบายซึ่งมี

ระดับการวางแผน (Level of Planning) มี 3 ระดับได้แก่ 1) แผนยุทธศาสตร์ (Strategic Plans) เป็นวิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายซึ่งกลยุทธ์กำหนดโดยผู้บริหารระดับสูง เช่น การมุ่งให้สถาบันมีผลงานวิจัยของอาจารย์ที่มีทั้งคุณภาพและปริมาณผู้บริหารระดับสูงต้องออกแบบแผนกลยุทธ์โดยการจัดตั้งอำนาจความสะดวกหรือทรัพยากรวิจัยและงบประมาณไว้สูงเพื่อสร้างแรงจูงใจให้นักวิจัย 2) แผนกลยุทธ์ (Tactical Plans) เป็นวิธีการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายยุทธวิธีเป็นหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางที่จะกำหนดแผนร่วมกันเป็นแผนที่สนับสนุนการปฏิบัติการของแผนกลยุทธ์ เช่นการเตรียมความพร้อมในการทำวิจัยของบุคลากรในสถาบันเป็นต้นและ 3) แผนปฏิบัติการ (Operational Plans) เป็นวิธีที่ใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการปฏิบัติการแผนนี้จะสนับสนุนแผนยุทธวิธีโดยการกำหนดการปฏิบัติการในแต่ละฝ่ายใช้เวลาระยะสั้นๆโดยรวมถึงการปฏิบัติการด้านการส่งเสริมการวิจัยในแต่ละวันของสถาบัน

2. ด้านการจัดองค์การ ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากบริษัทเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จึงต้องมีความชัดเจนในเรื่องของการจัดทำโครงสร้างขององค์การและหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์การ รวมถึงการกำหนดขอบเขตหน้าที่แต่ละบุคคลในการประสานงานความร่วมมือต่อกันซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการบริหารการผลิตของปราณี ต้นประยูร (2541, น.7) กล่าวว่า การจัดองค์การคือ ความรับผิดชอบที่ต้องจัดเตรียมและจัดให้มีความสัมพันธ์กันอย่างดีระหว่างกลุ่มกิจกรรมที่จะต้องทำหน้าที่ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการบริหารสิ่งของและทรัพยากรต่างๆ ประกอบด้วยงานที่จะต้องทำ คือ จัดทำโครงสร้างขององค์การ กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกิจกรรมต่างๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องการจัดการห่วงโซ่อุปทานเชิงกลยุทธ์ : การเกิดปัญหาระหว่างองค์กรของ Harland (1994) ผลการวิจัยพบว่าทางเลือกองค์การแบบบูรณาการในแนวตั้งของการดำเนินงาน การจัดการ การวางแผนและการควบคุม การไหลของวัสดุภายในบริษัท หรือภายนอกกระหว่างบริษัท

3. ด้านการจัดกำลังคน ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากที่ผ่านมาบริษัทประสบปัญหาสภาพเศรษฐกิจที่ตกต่ำและการประกาศอัตราค่าจ้างขึ้นต่ำ 300 บาทบังคับใช้ทำให้บริษัทต้องนำแรงงานต่างด้าวเข้ามาร่วมงาน ซึ่งพนักงานเหล่านี้จึงมีความคิดเห็นและความต้องการพนักงานที่มีทักษะและมีคุณสมบัติเหมาะสมในการทำงานต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการบริหารการผลิตของปราณี ต้นประยูร (2541, น.7) กล่าวว่า การจัดกำลังคนคือภารกิจหน้าที่กับการบริหารจัดการตัวคน การคัดเลือกคนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องการจัดการที่มีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อุษาสยามสติอินตัสตริยส์จำกัด (มหาชน) ของ สุเมธ ภิญาคง และคณะ (2553, น. บทคัดย่อ) ผลศึกษาพบว่าความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการจัดการของบริษัทอุษาสยามสติอินตัสตริยส์จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านโดยพนักงานมีความคิดเห็นด้านการรายงานสูงสุดรองลงมาคือการจัดคนเข้าทำงานและสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง 2P4M: แนวทางการส่งเสริมการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาของลินธะวา คามดิษฐ์ (2554,น.37)ผลวิจัยพบว่า ด้านบุคลากรวิจัย (Man: M1) หมายถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนได้แก่ระดับผู้บริหารด้านการวิจัยอาจารย์ประจำและนักวิจัยถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ควรได้รับการส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถสร้างผลงานวิจัยอันเป็นบทบาทของบุคลากรทุกฝ่ายเพื่อขับเคลื่อนบทบาทด้านการวิจัยของสถาบัน

4. ด้านการสั่งการ ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการทำงานของบริษัทเป็นการสั่งการตามลำดับชั้นสายการบังคับบัญชา ซึ่งลักษณะการสั่งการดังกล่าวนั้นจะต้องผ่านหลายขั้นตอนกว่าจะสั่งการมอบหมายงาน หรือกระตุ้นจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติตามคำสั่ง จึงมีความล่าช้าและขาดการประสานงานกับฝ่ายอื่นๆ เท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการบริหารการผลิตของปราณี ต้นประยูร (2541, น.7) กล่าวว่า การสั่งการคือ ภาระหน้าที่ในการกำกับดูแลสั่งการให้งานเป็นไปตามที่ต้องการ รู้จักมอบหมาย ชักจูงใจและกระตุ้นให้ทุกคนทำงานดี รู้จักการประสานงานของทุกฝ่ายให้เข้ากันได้และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องการจัดการที่มีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทซูสยามสติลอินดัสตริยส์จำกัด (มหาชน) ของ สุเมธ ภิญาคง และคณะ (2553, น. บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการจัดการของบริษัทซูสยามสติลอินดัสตริยส์จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลางในภาพรวมและรายด้านทุกด้านรองลงมาคือการอำนวยความสะดวก

5. ด้านการควบคุม ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากทางบริษัทมีระบบการควบคุมที่จัดขึ้นคือการวัดผลงานที่ทำไปด้วยการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ แต่ยังไม่ค่อยมีความต่อเนื่องและเข้มงวด จึงทำให้พนักงานไม่เห็นถึงความสำคัญเรื่องดังกล่าวมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการบริหารการผลิตของปราณี ต้นประยูร (2541, น.7) กล่าวว่า การควบคุม คือ การมุ่งบังคับให้การทำงานต่างๆ เป็นไปตามแผน เพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหาย ผู้บริหารทุกคนย่อมต้องคอยระดมงานต่างๆ ที่ตนรับผิดชอบอยู่กระบวนกรวิธีการควบคุมภายใต้ระบบการควบคุมที่จัดขึ้นก็คือการวัดผลงานที่ทำไปด้วยการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด เพื่อช่วยให้ทราบข้อแตกต่างที่ผิดไปจากแผนและสามารถดำเนินการแก้ไขให้เข้าสู่ทิศทางที่ถูกต้องได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องกระบวนการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ของ ปรีชา อินทร์เลิศ (2554, น. ก) ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าด้านการควบคุม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

6. ประสิทธิภาพการทำงานด้านโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมสิ่งทอ ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากแต่เมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยที่สุด มีดังนี้ 1) การจัดการบรรจุสินค้าเหมาะสมเป็นมาตรฐาน 2) จัดเก็บสินค้าและวัดตุอย่างเหมาะสม 3) สินค้ามีคุณภาพและมาตรฐานที่ถูกต้อง 4) ใช้ปริมาณวัดตุได้ถูกต้อง 5) ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า 6) มีความรวดเร็วในการผลิตสินค้า 7) ความต่อเนื่องในการส่งมอบสินค้า 8) โดยภาพรวมสามารถลดต้นทุนเกี่ยวกับสินค้า 9) การส่งมอบสินค้าตรงต่อเวลา 10) สื่อสารข้อมูลได้ถูกต้อง แสดงให้เห็นว่า การสื่อสารข้อมูลที่ต้องการและการส่งมอบสินค้าตรงต่อเวลามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดนั้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมสิ่งทอโดยตรงทางด้านการวางแผน การผลิต การจัดส่ง รวมไปถึงเรื่องของการบริหารงานหรือควบคุมการทำงาน อันเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดความสูญเสียและอัตราการสูญเสียทางธุรกิจเป็นอย่างมาก นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า อุตสาหกรรมสิ่งทอมีกระบวนการผลิตที่ซับซ้อนอย่างมาก ต่างจากอุตสาหกรรมอื่น เนื่องจากกระบวนการผลิตเริ่มต้นจาก การนำเข้าฝ้ายมาปั่นด้ายแล้วนำด้ายมาทอเป็นผืนผ้า และต้องนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาประยุกต์ปรับใช้ในกระบวนการผลิต ซึ่งใช้

ทั้งเครื่องจักรและทรัพยากรมนุษย์เข้ามากำกับและดูแลตลอดกระบวนการผลิต ดังนั้น หากทรัพยากรมนุษย์ไม่มีความรู้ความเข้าใจในระบบของงาน และการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ผนวกกับเครื่องจักรที่ไม่มีประสิทธิภาพก็จะทำให้สินค้าไม่มีคุณภาพและมาตรฐาน ทำให้ไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดโลกและประเทศเพื่อนบ้านได้ทั้งนี้ปัจจัยเหล่านี้ครอบคลุมทั้ง 3 มิติในการจัดการโลจิสติกส์ คือ ต้นทุน, ระยะเวลา และความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องประสิทธิภาพของค่านายอภิปรัชญากุล (2546, น.50) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการจัดการโลจิสติกส์ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า 2) การไหลลื่นของสินค้า 3) การไหลลื่นของข้อมูลข่าวสาร 4) การสร้างมูลค่าเพิ่ม และ 5) การลดต้นทุนการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้า การดูแลและขนส่งสินค้า และสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องประสิทธิภาพของสมใจ ลักษณะ(2552, น. 6 - 7) กล่าวว่า การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน ซึ่งประกอบด้วยหลักๆ 4 ประการ คือ 1) อัตราการได้ผลตอบแทนในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน 2) ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต 3) อัตราการสูญเสียเปลี่ยนแปลงการใช้ทรัพยากร และ 4) อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมน้ำมันพืชของเอกลักษณ์ กูเกียรติวงศ์ (2552, น. ค) ผลการวิจัยพบว่า การไหลของข้อมูลในห่วงโซ่อุปทานภายในบริษัทในส่วนของการผลิตยังไม่มีอย่างต่อเนื่อง ขาดการประสานอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดผลกระทบโดยตรงกับทางด้านการวางแผน การผลิต การจัดส่ง รวมไปถึงเรื่องของการบริหารงานหรือควบคุมการทำงาน เป็นเหตุให้เกิดความสูญเสียทางธุรกิจเป็นอย่างมาก ดังนั้น ในการพัฒนาห่วงโซ่อุปทานของบริษัทต้องมีการจัดการในกระบวนการที่สำคัญ 4 ด้าน คือ การวางแผน การจัดหาแหล่งวัตถุดิบการผลิต และการจัดส่ง เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมสิ่งทอ กรณีศึกษา บริษัท โรงงานผ้าไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ **ด้านการวางแผน (Planning)** ควรมีการวางแผนกำหนดวิธีการดำเนินงานเป็นแผนระยะสั้นๆ เนื่องจากสภาพแวดล้อมภายนอกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะทำงานราบรื่นไม่เกิดการสะดุด และมีการจัดสรรงบประมาณที่ชัดเจนมากขึ้นกว่าเดิม โดยใช้งบประมาณฐานศูนย์ คือ ไม่ควรนำค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปีที่แล้วนำมาตั้งเป็นงบประมาณในปัจจุบัน **ด้านการจัดองค์การ (Organizing)** ควรมีการปรับปรุงโครงสร้าง และกำหนดขอบเขตการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ภายในบริษัท เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการประสานงานที่เข้าใจตรงกัน **ด้านการจัดคนเข้าทำงาน (Staffing)** ควรมีการปรับระบบการสรรหาและการคัดเลือกพนักงานให้มีความสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งและลักษณะงาน และปรับระบบการติดตามและประเมินผลการทำงานของแต่ละบุคคลอย่างชัดเจน โดยให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการวางรูปแบบของการประเมินผลการทำงาน ซึ่งมีผลต่อการขึ้นเงินเดือนประจำปี **ด้านการสั่งการ (Directing)** ควรมีการมอบอำนาจและการสั่งการให้กับผู้บังคับบัญชาในทุกๆ ระดับ ซึ่งจะสามารถชักจูงใจ/กระตุ้นให้ทุกคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ**ด้านการควบคุม (Controlling)** ควรมีการออกระเบียบ กฎ และข้อบังคับในการทำงานให้เป็นไปตามแผนพัฒนาองค์การ เช่น หัวหน้างานแต่ละแผนก/ฝ่ายควบคุมจะต้องรายงานเป็นระยะๆ หรือทุกๆ 3 เดือน มีการกำหนด KPI การทำงานของแต่ละฝ่าย เป็นต้นและควรมีการ

จัดทำคู่มือการทำงานหรือสื่อที่แนะนำการทำงาน การควบคุม และการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ ซีดี เป็นต้น

ส่วนด้านประสิทธิภาพการทำงานในด้านโลจิสติกส์ทางบริษัทควรมีการเพิ่มศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในอนาคตจะมีการประกาศใช้มาตรฐานแรงงานวิชาชีพโดยมีการจัดฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนาทักษะระดับผู้บริหารระดับต้นและผู้ปฏิบัติงานในเรื่องต่างๆ เช่น การสอนงาน การสื่อสารภายในองค์กร การสั่งงาน การทำงานเป็นทีม การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน การจัดซื้อจัดหาที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น ควรมีการปรับปรุงระบบการจัดเก็บ-ส่งมอบวัตถุดิบและสินค้าให้เกิดความรวดเร็ว ตรงเวลา และมีความต่อเนื่อง โดยการวางระบบการสื่อสารในการกระจายข้อมูลให้แต่ละแผนก/ฝ่ายได้เข้าถึงข้อมูลอย่างทั่วถึงรวมถึงควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ภายในบริษัท เช่น E-Document ERP MRP WMS TMSRFID QR Code เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2550). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย (2550-2554)*. กรุงเทพฯ: ครุสภาลาดพร้าว.
- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2553). *โครงสร้างอุตสาหกรรมสิ่งทอ*. สืบค้น 23 กรกฎาคม 2557, จาก <http://library.dip.go.th/multim4/eb/EB%20141.3.doc>.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2548). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2546). *โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน “กลยุทธ์ทำให้รายช่วยให้ประหยัด”*. กรุงเทพฯ: นักรพร.
- ธัญญา วสุศรี. (2550). *การจัดการโซ่อุปทาน*. กรุงเทพฯ: โอทีแอล เทรอ มีเดีย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปราณี ต้นประยูร. (2541). *การบริหารการผลิต*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ปัญญา นพชา. (2553). *การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดปทุมธานี* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- ปรีชา อินทร์เลิศ. (2554). *กระบวนการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ภูริชยา ลัจจาเพื่องกิจการ. (2553). *ภาพรวมปัญหาในอุตสาหกรรมสิ่งทอ-เครื่องนุ่งห่มและมาตรการในการแก้ไข*. สืบค้นเมื่อ 23 กรกฎาคม 2557, จาก <http://www.thaicostreduction.com/>
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2557). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุวิมล ติรกานันท์. (2548). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์แนวทางสู่การปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุเมธ ภิญาคง วันทนีย์ ภูมิภัทราคม และธีรธนิษฐ์ ศิริโหวาร. (2553). *การจัดการที่มีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมสิ่งทออินดัสตริยส์จำกัด(มหาชน)* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- สินธะวา คามดิษฐ์. (2554). 2P4M: แนวทางการส่งเสริมการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 24(75), 29-44.
- เอกลักษณ์ กุ้เกียรติวงศ์. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมน้ำมันพืช*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- Harland, C. (1994). *Supply chain management : perceptions of requirements and performance in European automotive aftermarket Supply chains*. Warwick: Warwick Business School.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (Third edition). New York: Harper and Row Publication.

ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้โดยสารต่อการให้บริการของ รถตู้ประจำทางสายหาดใหญ่ - ยะลา : กรณีศึกษาบริษัทสหยะลาขนส่ง จำกัด

Passenger's Expectation and Satisfaction of
Services on Late Van Hatyai - Yala :
A Case Study of Saha Yala Transport Limited.

วาริพร ชูศรี*

Wareeporn Chusri*

ฐิติรัตน์ ลัตยชี้อ**

Thitirat Satsue**

* อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

* Lecturer, Department of Management, Hatyai University

* Email: june_mba@hotmail.com

** อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ สถาบันรัชต์ภาคย์ ศูนย์จังหวัดยะลา

** Lecturer, Department of Management, Rajapark Institute, Yala Center

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถตู้โดยสารประจำทางหาดใหญ่-ยะลา บริษัทสหะยะลาขนส่ง จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทำการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางหาดใหญ่-ยะลา บริษัทสหะยะลาขนส่ง จำกัด จำนวน 384 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเทคนิค Importance Performance Analysis (IPA) ทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรตามหลายตัว (Multivariate Analysis of Variance : MANOVA) ผลการวิจัย พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้โดยสารในการใช้บริการรถตู้ประจำทางหาดใหญ่-ยะลา บริษัทสหะยะลาขนส่ง จำกัด ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกำหนดเวลาเดินทาง ด้านราคา ด้านสำรองที่นั่ง ด้านการบริการของพนักงานขับรถ และด้านสภาพของรถที่ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งในภาพรวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง โดยที่คะแนนความพึงพอใจของผู้โดยสารอยู่ในช่วง 4.07- 4.18 และคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังของผู้โดยสารอยู่ในช่วง 4.06 - 4.16 เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารรถตู้ประจำทางหาดใหญ่-ยะลา บริษัทสหะยะลาขนส่ง จำกัด ด้วยเทคนิค IPA พบว่า คะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารอยู่ในช่อง Quadrant 2 ซึ่งเป็นช่องที่แสดงให้เห็นถึงความสมดุลระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสาร หมายถึง บริษัทสหะยะลาขนส่ง จำกัด สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้ตามที่ผู้โดยสารต้องการ นอกเหนือจากนี้ ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการใช้บริการรถตู้โดยสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความคาดหวัง ความพึงพอใจ บริษัทสหะยะลาขนส่ง จำกัด

Abstract

The objectives of this study were to study the contrast between the expectation and satisfaction of passengers per serving of van bus Hat – Yala, Saha Yala Transport Limited classified by personal factors. By collecting data from 384 users of vans bus Hat - Yala Yala Saha Limited. The data was analyzed by descriptive analysis, percentile, mean, presenting the results of contrasting passenger's expectations and satisfaction utilizing Importance Performance Analysis techniques and evaluating research hypothesis with Multivariate Analysis of Variance (MANOVA). The results of the research found that expectations and satisfaction of passengers in all 5 categories were at the highest level, but the levels of expectations were lower than satisfaction. The averages of ratings of satisfaction. were in the range of 4.07-4.18 and the average ratings of expectations were in the range of 4.06-4.16. When the ratings of expectation and the ratings of satisfaction were analyzed by using the IPA technique, it was found that the average of the expectations and satisfaction of passengers were in the Quadrant 2, showing that there was a balance between expectations and satisfaction of passengers. In addition, the results of this study showed : 1) There was statistically significant difference at 0.05 level between passengers expectations and service vans based on the difference of passengers educational level. 2) There was statistically significant difference at 0.05 level between passengers monthly revenue and passengers satisfaction on vans service.

Keywords: Expectations, Satisfaction, Saha Yala Limited.

บทนำ

ในสภาวะสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันอัตราค่าครองชีพค่อนข้างสูง สินค้าทุกประเภทมีการปรับขึ้นราคาทำให้ประชาชนจำเป็นต้องมีการใช้จ่ายอย่างประหยัด แต่เนื่องจากการดำรงชีวิตของคนจำเป็นต้องมีการติดต่อ เดินทาง มีการประชุม หรือการเดินทางเพื่อมาทำธุรกรรมต่างๆ จึงหลีกเลี่ยงการเดินทางไม่ได้ และการเดินทางแต่ละครั้งย่อมมีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เช่น หากเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวย่อมเสียค่าใช้จ่ายสูง หรือเดินทางโดยรถบัสประจำทาง ใช้เวลาในการเดินทางนานและเสียเวลาในการรอคอย ดังนั้นการเดินทางในระยะทางที่ไม่ไกลมากนัก ผู้คนโดยส่วนใหญ่จึงนิยมเลือกการเดินทางโดยรถตู้ เนื่องจากประหยัดค่าใช้จ่ายกว่าการใช้รถยนต์ส่วนตัว และใช้เวลาในการเดินทางเร็วกว่ารถบัสประจำทาง สำหรับการเดินทางระหว่างอำเภอหาดใหญ่ กับอำเภอเมืองจังหวัดยะลาซึ่งเป็นพื้นที่จังหวัดใกล้เคียงกัน โดยมีระยะทางกันโดยประมาณ 130 กิโลเมตร ใช้เวลาในการเดินทาง 1.45 ชั่วโมง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ทั้งในอำเภอหาดใหญ่ และในอำเภอเมืองยะลา มักมีการเดินทางไป-มา อย่างสม่ำเสมอ บริษัทสหยะลาขนส่ง เป็นบริษัทที่จดทะเบียนเพื่อประกอบธุรกิจด้านการขนส่งโดยใช้รถตู้เส้นทางที่ได้รับสัมปทานจากรัฐนั้นก็มีหลายเส้นทาง หนึ่งในเส้นทางที่ได้รับสัมปทาน คือเส้นทางจากหาดใหญ่ - ยะลา โดยใช้เส้นทางเก่า หรือที่เรียกกันว่าเส้นทางเลียบชายทะเล อัตราค่าโดยสารท่านละ 100 บาท การซื้อตั๋วสามารถสำรองที่นั่งผ่านทางโทรศัพท์ได้ เพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้โดยสารอีกช่องทางหนึ่ง

ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคคลหนึ่งที่ใช้บริการรถตู้โดยสารจากบริษัทสหยะลาขนส่ง จำกัด และได้มีโอกาสพูดคุยกับกลุ่มผู้โดยสารซึ่งผู้โดยสารบางท่านก็มีความพึงพอใจในการใช้บริการและบางท่านก็มีความไม่พึงพอใจในการใช้บริการในด้านต่างๆ สิ่งเหล่านี้จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถตู้ประจำทางสายหาดใหญ่-ยะลา กรณีศึกษาบริษัทสหยะลาขนส่ง จำกัด เพื่อที่จะใช้เป็นข้อเสนอแนะและเป็นแนวทางในการวางแผนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพตรงกับความคาดหวังของผู้โดยสารมากที่สุด เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความรู้สึกที่ดีเป็นที่ประทับใจของผู้ใช้บริการอันจะก่อให้เกิดการใช้บริการซ้ำในครั้งถัดไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของรถตู้โดยสารประจำทางหาดใหญ่-ยะลา บริษัทสหยะลาขนส่ง จำกัด
- 2) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถตู้โดยสารประจำทางหาดใหญ่-ยะลา บริษัทสหยะลาขนส่ง จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ

Wayne and Noe (1990) ได้นิยามความหมาย ความคาดหวังไว้ว่า คือ การคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ โดยบุคคลจะใช้ประสบการณ์ที่เคยได้รับมาเป็นตัวกำหนดความคาดหวัง ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่า ความคาดหวังเป็นความคิดเห็นเป็นประจักษ์พยานพฤติกรรมการแสดงออกของ

บุคคลจะเป็นไปเพื่อการได้รับผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ ความคาดหวังของลูกค้าแต่ละคนจะแตกต่างกันไปซึ่งจะประกอบด้วย ความคาดหวังและระยะห่างที่ยอมรับได้ รวม 3 องค์ประกอบ คือ

1) ความคาดหวังที่ผู้รับบริการหวังไว้ว่าจะได้รับ (Desired Service) ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการและเชื่อว่าเป็นไปได้ที่จะได้รับการ หรือควรจะได้รับบริการ

2) ระดับขั้นต่ำของบริการที่ผู้รับบริการยอมรับได้ (Adequate Service) ในการรับบริการแต่ละครั้งอาจมีอุปสรรคทำให้ไม่ได้ผลลัพธ์ดังที่คาดหวังไว้ ระยะห่างระหว่างความคาดหวังที่ผู้รับบริการหวังไว้ว่าจะได้รับ กับระดับต่ำที่สุดของการบริการที่ผู้รับบริการยอมรับได้ เรียกว่า ระยะห่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ

3) ระยะห่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ (Zone of Tolerance) ที่จะได้ผลลัพธ์จากการบริการขององค์กรธุรกิจกับการยอมรับผลลัพธ์ขั้นต่ำที่ผู้รับบริการยอมรับได้นอกจากนี้ ระยะห่างดังกล่าวยังเกิดจากความแตกต่างในการให้บริการประเภทอื่น เช่น การบริการที่ไม่แน่นอนซึ่งเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเอง หรือจากประเภทของการบริการที่แตกต่างกันใน แต่ละประเทศ หรือวัฒนธรรม

วีรรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2549, น.65) กล่าวว่า ความคาดหวังของการบริการจะมีคุณภาพหรือไม่ ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่ผู้บริโภคได้รับจริงกับการบริการที่ผู้บริโภคได้คาดหวังเอาไว้ ซึ่งความคาดหวังของผู้บริโภคได้รับอิทธิพลมาจากประสบการณ์ในอดีต แต่ถ้าผู้บริโภคไม่มีประสบการณ์ในการใช้บริการมาก่อนเลย ผู้บริโภคก็จะสร้างความคาดหวังจากปัจจัยอื่นๆ ต่อไป

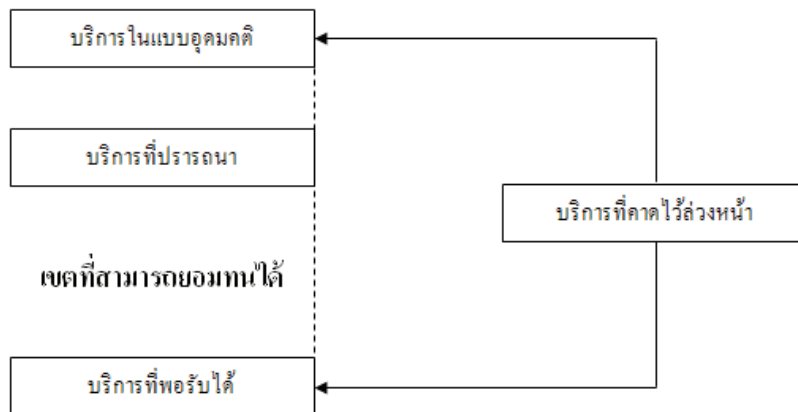
เอียร โชติกะชีวิน (2549, น.34) ได้ให้นิยามความหมายของความคาดหวังไว้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ระดับของความแน่ใจหรือความเป็นไปได้ที่เมื่อได้ใช้ความพยายามในการทำงานแล้วจะทำให้ประสบความสำเร็จ ความคาดหวังเป็นการเชื่อมโยงระหว่างความตั้งใจที่จะกระทำและการกระทำที่เกิดขึ้นจริงซึ่งสอดคล้องกับที่ ยุพาวรรณ วรณวณิช (2548, น.48-50) ได้อธิบายว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคประกอบด้วย 5 ระดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 1 และมีรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

1) ระดับบริการในอุดมคติ (Ideal Service Level) เป็นระดับบริการที่ผู้บริโภคมุ่งมาดปรารถนา (Wished) ที่จะได้รับซึ่งในทางปฏิบัติแล้วอาจไม่สามารถให้บริการระดับนั้นได้

2) ระดับบริการที่ปรารถนา (Desired Service Level) จะเป็นระดับบริการที่ผู้บริโภคต้องการหรือหวังว่าจะได้รับการอย่างนั้น

3) ระดับบริการที่พอรับได้ (Adequate Service Level) เป็นระดับบริการที่ต่ำที่สุดที่ผู้บริโภคจะยอมรับหรือยอมรับได้ โดยปราศจากความไม่พอใจ พื้นที่ที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ปรารถนากับระดับบริการที่พอรับได้ เรียกว่า เขตที่สามารถยอมรับได้ (Zone of Tolerance) งานบริการที่เสนอแก่ผู้บริโภคถ้าอยู่ในเขตพื้นที่นี้ผู้บริโภคจะยอมรับได้ แต่ถ้าการให้บริการอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับบริการที่พอรับได้หรืออยู่นอกพื้นที่นี้ผู้บริโภคจะไม่สามารถยอมรับได้

4) ระดับบริการที่คาดไว้ล่วงหน้า (Predicted Service Level) เป็นระดับบริการที่ผู้บริโภคหวังว่าจะได้รับจากธุรกิจที่ให้บริการ ซึ่งระดับบริการที่คาดไว้ล่วงหน้าจะมีช่วงตั้งแต่ระดับบริการในอุดมคติจนถึงระดับบริการที่พอรับได้



ภาพที่ 1 ตัวแบบความคาดหวังของลูกค้า

ที่มา: ยุพาวรรณ วรณวณิชย์ (2548, น.49)

จากภาพที่ 1 สรุปได้ว่า หากผู้บริหารบริษัทสหะละขณส่ง จำกัด สามารถทราบถึงระดับความคาดหวังของผู้โดยสารแต่ละคนซึ่งมีความคาดหวังในการบริการที่แตกต่างกันดังตัวแบบความคาดหวังดังกล่าวซึ่งมี 5 ระดับ คือ ระดับบริการในอุดมคติ ระดับบริการที่ปรารถนา ระดับบริการที่พอรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังล่วงหน้า และเขตที่สามารถยอมรับได้ ก็จะทำให้ผู้ประกอบการแน่ใจได้ว่าบริการที่ได้เสนอให้แก่ผู้โดยสารนั้น ตรงกับบริการที่ผู้โดยสารคาดหวัง ทั้งนี้การให้บริการของผู้ประกอบการจะต้องรักษามาตรฐานการให้บริการและไม่ควรตกลงมาอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับบริการที่พอรับได้ ซึ่งหากเป็นเช่นนั้นผู้โดยสารจะไม่สามารถยอมรับได้และจะเกิดความไม่พึงพอใจกับการให้บริการดังกล่าวทันที

2. ความหมายของความพึงพอใจ

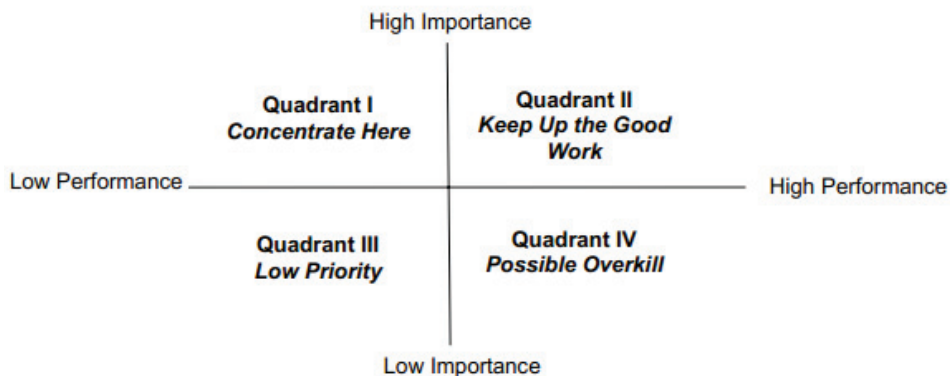
พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน (2525) ได้นิยามความหมายของคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมใจ ชอบ เหมาะ ซึ่งกษร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจจึงเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง เป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมีความรู้สึกเอนเอียงมาก หรือน้อยก็ย่อมได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ หากเมื่อสิ่งใดสามารถตอบสนองความต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ สำหรับปราณี เอี่ยมลออภักดี (2550) ได้ให้นิยามความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่างประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ที่รับรู้กับความคาดหวัง จากคำนิยามสามารถกำหนดความพึงพอใจได้ 3 ระดับ คือ 1) ลูกค้าไม่พึงพอใจถ้าประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง 2) ลูกค้าพึงพอใจเมื่อผลิตภัณฑ์มีประสิทธิภาพในระดับ

ใกล้เคียงกับความคาดหวัง และ 3)ลูกค้าพึงพอใจมากเมื่อประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวังมากและศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546 อ้างถึงใน วิจิตรรัตน์ ลัตยเชื้อ, 2555) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้า อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพสินค้า (Product's Received Performance) กับความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) ถ้าพิจารณาถึงความพึงพอใจหลังการซื้อ (Post Purchase Satisfaction) ของลูกค้าว่าจะเกิดระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการนั้น โดยถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าก็ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังของลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted) ซึ่งความแตกต่างกันในระดับของความพึงพอใจที่กล่าวมา จะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของลูกค้า รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์สิ่งที่ดีและไม่ดีของสินค้าหรือบริการต่อบุคคลอื่นต่อไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้บริการต่อการบริการอันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ ในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการบริการในแต่ละครั้งของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

3. การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยใช้เทคนิค Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) เป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์จากมุมมองที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญและสิ่งที่ผู้บริโภคได้รับจากผลิตภัณฑ์เพื่อวัดผลหรือประเมินการยอมรับในตัวสินค้าของผู้บริโภค ผลที่ได้สามารถนำไปจัดวางบนกราฟสองมิติซึ่งง่ายต่อการแปลผลจากคุณลักษณะต่างๆที่มาจากการประมาณค่า (Rating Scale) และตัวกราฟแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะดังภาพประกอบที่ 2



ภาพที่ 2 โครงสร้างของกราฟ IPA เปรียบเทียบผลลัพธ์ความคาดหวังกับความพึงพอใจ
ที่มา: Wong, Fearon & Phillip (2009)

สำหรับการแปลความค่าผลลัพธ์ของความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้เปรียบเทียบกับสามารถอธิบายความหมายทั้ง 4 ลักษณะ (Quadrants) ได้ดังนี้

Quadrant 1: Concentrate here หมายถึง คุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อผู้บริโภค แต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอคุณลักษณะที่ตกอยู่ในด้านนี้เป็นตัวแทนของพื้นที่ที่สำคัญที่จะต้องมีการปรับปรุงด้วยการให้ความสำคัญสูงสุด

Quadrant 2: Keep up the good work หมายถึง คุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญและผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้ดี คุณลักษณะทั้งหมดที่ตกอยู่ในด้านนี้มีความสมดุลที่ดีที่สุด

Quadrant 3: Low priority หมายถึง คุณลักษณะที่ลูกค้าเห็นว่าไม่สำคัญและลูกค้าเองก็ไม่พึงพอใจกับการบริการที่ได้รับ แต่ผู้ให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์หรือวิธีการได้เพื่อให้ทัศนคติของลูกค้าดีขึ้น

Quadrant 4: Possible overkill หมายถึง คุณลักษณะที่ลูกค้าไม่ให้ความสำคัญในการรับบริการแต่พึงพอใจกับการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดีเนื่องจากผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินไปจนจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถตู้ประจำทางสายหาดใหญ่-ยะลา กรณีศึกษาบริษัทสหยะลาขนส่ง จำกัด” ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและวิธีสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ที่ใช้บริการโดยสารรถตู้ประจำทางสายหาดใหญ่-ยะลา บริษัทสหยะลาขนส่ง จำกัด คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีไม่ทราบขนาดของประชากรโดยใช้สูตร W.G. Cochran (1953, อ้างถึงใน ยุทธพงษ์ กัยวรรณ, 2543, น.77)

$$n = \frac{P(1-P) Z^2}{d^2}$$

โดยกำหนดให้ระดับความมั่นใจมีค่าเท่ากับ 1.96 ระดับความมั่นใจ 95% (ระดับ .05) ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 0.05 สามารถคำนวณได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 384 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ได้แก่ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก ระดับรายได้เฉลี่ย และความถี่ในการใช้บริการ โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อสิ่งที่ได้รับการบริการรถตู้โดยสารประจำทางสายหาดใหญ่-ยะลา บริษัทสหยะลาขนส่ง จำกัด ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะจุดเด่น จุดด้อยและสิ่งที่ควรปรับปรุง เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire)

3.วิธีสร้างเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเป็นดังนี้คือ 1) ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจนได้นิยามของตัวแปรที่จะศึกษา 2) ทำการร่างแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรและวัตถุประสงค์การวิจัย 3) สร้างแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.6 สำหรับนำไปสร้างแบบสอบถาม 4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองเก็บข้อมูล(Try out) โดยทำการทดลองใช้กับผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารจากหาดใหญ่ไปยังจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 30 ชุด 5) ทดสอบความเข้าใจตรงกันในข้อคำถามต่างๆ และวัดความสม่ำเสมอสอดคล้องภายใน (Internal consistency) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach's Alpha ซึ่งมีค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดเท่ากับ 0.78 และ 6) การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 แหล่ง ได้แก่ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการตอบแบบสอบถามจำนวน 384 ชุด ในการเก็บแบบสอบถามผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามด้วยตนเองโดยการเก็บแบบสอบถามจากผู้โดยสารที่รอขึ้นรถตู้โดยสาร ซึ่งมีการซื้อตั๋วเพื่อเดินทางเป็นที่เรียบร้อยแล้ว สำหรับแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวมไว้แล้ว ได้แก่ หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ และวารสารต่างๆ

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรตามหลายตัว (Multivariate Analysis of Variance : MANOVA) เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรเชิงปริมาณหลายตัวพร้อมกันเพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในการใช้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการ ทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งเป็นตัวแปรเชิงกลุ่ม (Categorical Variables) และวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารรถตู้ประจำทางหาดใหญ่-ยะลา บริษัทสหะยะลาขนส่งจำกัด ด้วยเทคนิค Importance Performance Analysis (IPA)

สรุปผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถตู้ประจำทางสายหาดใหญ่-ยะลา กรณีศึกษาบริษัทสหะยะลาขนส่ง จำกัด สามารถสรุปผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้โดยสารของรถตู้ประจำทางสายหาดใหญ่-ยะลา โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 50.30 และเป็นเพศชายร้อยละ 49.70 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-31 ปี ร้อยละ 55.50 อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 20.00 คน และอายุ 32 ปีขึ้นไปร้อยละ 24.50 โดยส่วนใหญ่ผู้โดยสารมีสถานภาพสมรส ร้อยละ 50.30 โสดร้อยละ 26.80 และสถานภาพหย่าร้างร้อยละ 22.90 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 59.60 ระดับการศึกษาพื้นฐาน (ประถม-มัธยม) ร้อยละ 26.30 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 14.10 ประกอบอาชีพรับราชการ/ลูกจ้างรัฐ ร้อยละ 36.50 ประกอบอาชีพอื่นๆ ร้อยละ 34.10 และประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน ร้อยละ 29.40 โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000

– 20,000 บาท ร้อยละ 58.90 รองลงมาไม่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 25.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 15.60 สำหรับความถี่ในการใช้บริการรถตู้โดยสารต่อเดือนโดยส่วนใหญ่ผู้โดยสารใช้บริการจำนวน 1-5 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 59.90 รองลงมาจำนวน 6-10 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 31.80 และใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 8.30 รายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อาชีพ ระดับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนาปัจจุบัน

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	หญิง	191	49.70
	ชาย	193	50.30
	รวม	384	100
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	77	20.00
	21-31 ปี	213	55.50
	32 ปีขึ้นไป	94	24.50
	รวม	384	100
สถานภาพ	โสด	103	26.80
	สมรส	193	50.30
	หย่าร้าง	88	22.90
	รวม	384	100
ระดับการศึกษา	การศึกษาขั้นพื้นฐาน	101	26.30
	ปริญญาตรี	229	59.60
	สูงกว่าปริญญาตรี	54	14.10
	รวม	384	100
อาชีพ	รับราชการ/ลูกจ้างรัฐ	140	36.50
	พนักงานเอกชน	113	29.40
	อื่นๆ	131	34.10
	รวม	384	100

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	60	15.60
10,000 – 20,000 บาท	226	58.90
ตั้งแต่ 20,001 บาท	98	25.50
รวม	384	100
ความถี่ในการใช้บริการ		
1-5 ครั้ง	230	59.90
6-10 ครั้ง	122	31.80
มากกว่า 10 ครั้ง	32	8.30
รวม	384	100

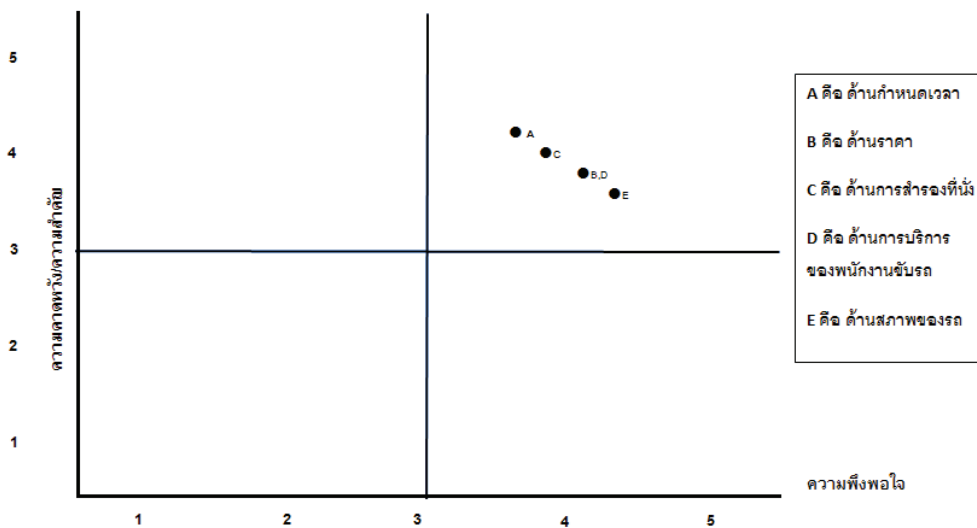
2. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของรถตู้โดยสารประจำทางหาดใหญ่-ยะลา บริษัทสหะละลาขนส่ง จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ผู้โดยสารมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้โดยสารมีความคาดหวังในการใช้บริการในด้านการกำหนดเวลามากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมา คือ ด้านการสำรองที่นั่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 โดยผู้โดยสารมีความคาดหวังในด้านราคา และด้านการบริการของพนักงานขับรถเท่ากันซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ในประเด็นของความพึงพอใจโดยรวมพบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจด้านสภาพของรถที่ใช้บริการมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมา คือ ด้านราคาและด้านการบริการของพนักงานขับรถซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.17 และด้านการสำรองที่นั่งมีค่าน้อยที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจในแต่ละด้านโดยรวมของผู้โดยสารต่อการให้บริการของบริษัทสหะละลาขนส่งจำกัด

ด้านการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	S.D.	ระดับความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกำหนดเวลา	4.16	0.3991	มาก	4.07	0.4262	มาก
ด้านราคา	4.12	0.4141	มาก	4.17	0.3973	มาก
ด้านการสำรองที่นั่ง	4.13	0.4278	มาก	4.13	0.3897	มาก
ด้านการบริการของพนักงานขับรถ	4.12	0.3975	มาก	4.17	0.4207	มาก
ด้านสภาพของรถที่ใช้บริการ	4.06	0.4292	มาก	4.18	0.4080	มาก

เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางหาดใหญ่-ยะลา ด้วยเทคนิค IPA ได้ผลการวิจัยดังนี้ คือ

1. ผลการเปรียบเทียบในภาพรวม พบว่าการให้บริการของรถตู้โดยสารประจำทางทั้ง 5 ด้านมีคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงซึ่งตกอยู่ใน Quadrant 2 สามารถเรียงลำดับคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารรถตู้ประจำทางจากสูงสุดไปยังต่ำสุดได้ดังนี้ คือ ด้านกำหนดระยะเวลา ด้านการสำรองที่นั่ง, ด้านราคา, ด้านการบริการของพนักงานขึ้นรถ และด้านสภาพความพร้อมของรถตู้โดยสาร มีรายละเอียด ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 การเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารรถตู้ประจำทาง

2. เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถตู้โดยสารประจำทางหาดใหญ่-ยะลา บริษัทสหยะลาขนส่ง จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลจากผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคาดหวังต่อการให้บริการของรถตู้โดยสารทั้ง 5 ด้าน พบว่า ผู้โดยสารที่มีเพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพหลัก ความถี่ในการเดินทางที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของรถตู้โดยสารไม่แตกต่างกัน แต่ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของรถตู้โดยสารในด้านการสำรองที่นั่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดดังตารางที่ 3 - 4

ตารางที่ 3 Multivariate Test วิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างระดับการศึกษาและความคาดหวังต่อการให้บริการของรถตู้โดยสาร

Effect	value	F	Hypothesis df	Error df	P-value
Intercept Pillai's Trace	.997	14283.932	10.000	365.000	.000
Wilk's Lambda	.003	14283.932	10.000	365.000	.000
Hotelling's Trace	391.341	14283.932	10.000	365.000	.000
Roy's Largest Root	391.341	14283.932	10.000	365.000	.000
ระดับการ Pillai's Trace	.064	1.204	20.000	732.000	.244
ศึกษา Wilk's Lambda	.937	1.206	20.000	730.000	.242
Hotelling's Trace	.066	1.208	20.000	728.000	.240
Roy's Largest Root	.051	1.851	10.000	366.000	.050*

ตารางที่ 4 Test of Between- Subjects Effects วิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างระดับการศึกษาและความคาดหวังต่อการให้บริการของรถตู้โดยสาร

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	P-Value
ระดับการศึกษา						
	ด้านเวลา	2.789	2	1.391	1.411	.245
	ด้านราคา	1.066	2	.533	.513	.599
	ด้านสำรองที่นั่ง	7.889	2	3.945	3.577	.029*
	ด้านพนักงาน	4.351	2	2.175	2.079	.126
	ด้านสภาพรถ	4.637	2	2.318	2.066	.128

จากตารางที่ 4 พบว่าค่า P-value ของความคาดหวังต่อการให้บริการของรถตู้โดยสาร 1 ด้านที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 ได้แก่ ด้านการสำรองที่นั่ง มีค่า P-value เท่ากับ .029 จึงสรุปได้ว่าระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันทำให้ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการของรถตู้โดยสารภายในด้านการสำรองที่นั่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของรถตู้โดยสารทั้ง 5 ด้านพบว่า ผู้โดยสารที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และความถี่ในการเดินทางที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของรถตู้โดยสารไม่แตกต่างกัน แต่ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของรถตู้โดยสารในด้านกำหนดเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดดังตารางที่ 5 - 6

ตารางที่ 5 Multivariate Test วิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างรายได้เฉลี่ยและความพึงพอใจในการให้บริการของรถตู้โดยสาร

Effect	value	F	Hypothesis df	Error df	P-value
Intercept Pillai's Trace	.996	18381.683	5.000	373.000	.000
Wilk's Lambda	.004	18381.683	5.000	373.000	.000
Hotelling's Trace	246.403	18381.683	5.000	373.000	.000
Roy's Largest Root	246.403	18381.683	5.000	373.000	.000
รายได้เฉลี่ย Pillai's Trace	.019	2.004	10.000	748.000	.030
Wilk's Lambda	.981	1.999	10.000	746.000	.031*
Hotelling's Trace	.019	1.994	10.000	744.000	.031*
Roy's Largest Root	.015	2.140	5.000	374.000	.060

ตารางที่ 6 Test of Between- Subjects Effects วิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและความพึงพอใจในการให้บริการของรถตู้โดยสาร

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	P-Value
รายได้เฉลี่ย	ความพึงพอใจ(รวม)					
	ด้านกำหนดเวลา	8.884	2	4.442	3.975	.020*
	ด้านราคา	5.241	2	2.620	2.768	.064
	ด้านสำรองที่นั่ง	.342	2	.171	.179	.836
	ด้านพนักงาน	5.631	2	2.815	2.578	.077
	ด้านสภาพรถ	1.860	2	.930	.892	.411

จากตารางที่ 6 ซึ่งพบว่าค่า P-Value ของความพึงพอใจในการให้บริการของรถตู้โดยสาร จำนวน 1 ด้านที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 ได้แก่ ด้านการกำหนดเวลา มีค่า P-Value เท่ากับ 0.02 จึงสรุปได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันทำให้ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถตู้โดยสารในด้านเวลา(ความรวดเร็ว) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจและสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการของรถตู้โดยสารแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ พิสิฐ มหามงคล (2546) ที่ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อความคาดหวังของผู้โดยสารแตกต่างกัน การที่ผลวิจัยเป็นเช่นนี้ เนื่องจากผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการบริโภคหรือมีความคาดหวังในสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่แตกต่างกัน เช่น ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา

ที่สูงจะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลอย่างละเอียดและตั้งเป้าหมายที่เกี่ยวกับคุณสมบัติของสินค้าหรือบริการที่ได้รับเอาไว้สูงในขณะที่ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาไม่สูงมากมักไม่ค่อยสนใจศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลด้วยตนเองมากนัก ดังนั้นจึงไม่ค่อยคาดหวังต่อสิ่งที่ตนเองจะได้รับจากการซื้อสินค้าหรือบริการครั้งนั้นๆ

2. ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของรถตู้โดยสารแตกต่างกันซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับฟิลิฐ มหามงคล (2546) ที่ทำการศึกษารื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อความ พึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน การที่ผลวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากผู้บริโภคหรือผู้ที่มีรายได้สูงย่อมมีมาตรฐานในการใช้ชีวิตที่สูง ดังนั้นการได้รับบริการใดก็ได้แล้วแต่ต้องดีที่สุดถึงจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในขณะที่ผู้บริโภคและผู้ใช้บริการที่มีรายได้ในระดับปานกลางอาจมีมาตรฐานในการใช้ชีวิตที่ไม่สูงมากนักความพึงพอใจในสิ่งต่างๆ ที่ได้รับจึงอาจเกิดขึ้นได้ง่ายกว่าบุคคลที่มีระดับรายได้สูง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

1. จากผลการวิจัยที่พบว่าผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมีความคาดหวังในด้านการกำหนดเวลามากที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการควรนำข้อมูลเหล่านี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อนำไปวางแผน และพยายามรักษามาตรฐานเวลาในการที่วิ่งจากต้นทางไปสู่ปลายทางเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้โดยสาร และจากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดเวลาน้อยที่สุดซึ่งในประเด็นนี้จึงเป็นโจทย์ที่สำคัญที่ผู้บริหารของบริษัทสหะสาขนส่ง จำกัด จะต้องหาวิธีการแก้ไขปรับปรุงต่อไป

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังในการใช้บริการรถตู้โดยสารจากบริษัทสหะสาขนส่ง จำกัด เส้นทางหาดใหญ่-ยะลาแตกต่างกันในประเด็นคุณภาพการให้บริการ การสำรองที่นั่ง นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสารจากบริษัทสหะสาขนส่ง จำกัด เส้นทางหาดใหญ่-ยะลาแตกต่างกันในประเด็นคุณภาพด้านการกำหนดเวลา ซึ่งผลจากการวิจัยดังกล่าวผู้ประกอบการสามารถนำไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เช่น ด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาในระดับสูง บุคคลกลุ่มนี้ย่อมมีความทันสมัยและสามารถใช้เทคโนโลยีได้ดี ดังนั้นผู้ประกอบการควรเพิ่มช่องทางในการสำรองที่นั่งเพิ่มเติมจากเดิมที่มีเพียงการสำรองที่นั่งผ่านทางโทรศัพท์ ควรเปิดให้มีการสำรองที่นั่งผ่านทาง Social Network เช่น Line อันจะเป็นการทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกมากขึ้นโดยไม่ต้องเสียค่าโทรศัพท์ นอกเหนือจากการให้บริการสำหรับผู้ใช้บริการที่มีรายได้สูงซึ่งเวลาทุกนาทีมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ผู้ประกอบการควรมีการกำหนดระยะเวลาในการเดินทางให้เป็นมาตรฐาน โดยกำหนดเวลารถเข้า-ออก จากสถานีให้ตรงต่อเวลา หากกรณีที่นั่งรับผู้โดยสารระหว่างทางควรแจ้งเวลาให้ชัดเจนแม่นยำ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้โดยสารออกมาคอย ณ จุดนัดพบเป็นเวลานานเกินไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้โดยสารรถตู้จากบริษัท สหะลาขนส่ง จำกัด เส้นทางหาดใหญ่-ยะลา ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้โดยสารรถตู้จากบริษัทสหะลาขนส่ง จำกัด ทุกเส้นทาง เช่น ยะลา-นราธิวาส รวมถึงควรเพิ่มด้านความคาดหวังในการศึกษาเพิ่มเติม เช่น ด้านความปลอดภัย เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กชกร เบ้าสุวรรณ. (2550). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการศึกษาคณะที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตศูนย์สุโขทัย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ฐิติรัตน์ ลัตยเชื้อ. (2555). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของธุรกิจโฮมสเตย์ในจังหวัดสงขลา* (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- เจียร โชติกะชีวิน. (2549). *สภาพความพร้อมและความคาดหวังในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลอง จังหวัดแพร่* (ปริญญาบริหารการศึกษามหาบัณฑิต). อุตรดิตถ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- ปราณี เอี่ยมล่อภักดี. (2550). *การบริหารการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นาเพรส.
- พิสิฐ มหามงคล. (2546). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารถต่อการให้บริการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)* (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. (2543). *พื้นฐานการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2549). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- Wayne, M. R., & Noe, R. M. (1990). *Human Resource Management* (4th ed). Boston Allyn and Bacon, A division of Simon & Schuster, Inc.
- Wong, M.S., Fearon, C., & Phillip, G. (2009). Evaluating E- Government in Malaysia : An Importance-Performance Grid Analysis (IPA) of citizens and service providers International. *Journal of Electronic Business*, 2(7),105-129.

รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

The Model of Effectiveness Administration of Primary Educational Service Area Offices

สมหมาย เทียนสมใจ*

Somma Theansomjai*

* นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร

* Ph.D. Candidate (Education Administration), Silpakorn University

* Email : sommai.phd@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบองค์ประกอบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา และรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ตัวอย่างที่ให้ข้อมูล แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา และประธานคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา การวิจัยแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาวิเคราะห์กรอบแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานที่มีประสิทธิผล 2) วิเคราะห์ความเป็นไปได้และพัฒนารูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา 3) ตรวจสอบ และสร้างรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่เหมาะสม 4) ปรับปรุงและนำเสนอรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1.องค์ประกอบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ประกอบด้วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การวางแผนกลยุทธ์ องค์การแห่งการเรียนรู้ วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ และ สนับสนุนการมีส่วนร่วม 2. รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มีความเหมาะสม ถูกต้อง เป็นไปได้ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และสอดคล้องกับกรอบแนวคิด ทฤษฎีของการวิจัย

คำสำคัญ: การบริหารงานที่มีประสิทธิผล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

Abstract

The purposes of this research were to determine the components of the effectiveness administration of primary educational service area offices and the model effectiveness administration of primary educational service area offices. The samplings used in the study were divided into 4 groups: the respondents were the directors of primary educational service areas office, assistant director of primary educational service area office, head of division of primary educational service area office chairman of committee of primary educational service areas office. There were 4 steps of this research operation; 1) studying and analyzing data to specify research conception based on the effective administration theory, 2) analyzing probability and development of the effectiveness administration, 3) checking and making the appropriate effectiveness administration model and 4) improving and presenting the effectiveness administration. The findings of this research found that: 1. The components of a model of effectiveness administration of primary educational service area offices consisted of six components which were transformational leader, strategic planning, learning organization, organizational culture, Information technology and participation support. 2. The model effectiveness administration of primary educational service area offices consisted which were found appropriated, corrected, possible, useful and accordance with conceptual framework and theory.

Keywords: Effectiveness Administration, Educational Service Area Offices

บทนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นส่วนราชการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 ได้กระจายอำนาจการจัดการศึกษาไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยให้มีหน้าที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ให้เด็กและเยาวชนได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพและทั่วถึง โดยมีการกระจายอำนาจการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารงานทั่วไป

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้ประเมิน ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 185 เขต ใน 4 มิติ ได้แก่ ประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติราชการ คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และการพัฒนาองค์กร จากผลการประเมินพบว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีการบริหารจัดการในระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการอยู่ในระดับ 3-4 จำนวน 68 เขต ไม่มีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ 5 ขณะเดียวกันมีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ 1 และ 2 จำนวน 117 เขต แสดงให้เห็นว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ยังไม่สามารถบริหารงานตามภารกิจและหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ขณะเดียวกัน จากข้อเสนอการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (พ.ศ.2552-2561) พบว่า ปัญหาที่ต้องเร่งพัฒนาปรับปรุง ได้แก่ ด้านคุณภาพผู้เรียน ด้านครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ด้านประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ รวมทั้งด้านการเพิ่มโอกาสทางการศึกษา โดยพบว่า 1) ด้านผู้เรียน มีสถานศึกษาจำนวนมากไม่ได้มาตรฐาน ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ต่ำ นักเรียนขาดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้งการคิดวิเคราะห์ การใฝ่เรียนรู้และแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง นักเรียนขาดคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านครู คณาจารย์ พบว่า มีปัญหาขาดแคลนครู คณาจารย์ที่มีคุณภาพ มีคุณธรรม ไม่ได้คนเก่ง คนดี และใจรักมาเป็นครู คณาจารย์ 3) ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ยังไม่มีการกระจายอำนาจการบริหารจัดการทั้งสู่สถานศึกษา เขตพื้นที่การศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามเป้าหมาย รวมทั้งยังขาดการมีส่วนร่วมในการบริหารและจัดการศึกษาจากทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง จากสภาพปัญหาดังกล่าว ทำให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแต่ละแห่งไม่สามารถบริหารจัดการตามภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีแนวโน้มที่จะแตกต่างกันมากขึ้นในอนาคต จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแนวทาง การบริหารงาน และมีรูปแบบหรือนวัตกรรมทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปใช้ในการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบองค์ประกอบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา
2. เพื่อเสนอรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และแนวทางการบริหารงานที่มีประสิทธิผล ดังนี้

Steer (1977, pp. 7-33) ความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆในองค์การและสภาพแวดล้อม 4 ประการ ได้แก่

- | | |
|---------------------|---------------------------------|
| 1) ลักษณะองค์การ | 2) ลักษณะของสภาพแวดล้อม |
| 3) ลักษณะของบุคลากร | 4) นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ |

Gibson (1979, p.55) อธิบายภาพรวมของประสิทธิผลระบบบุคคลและระดับกลุ่ม ได้แก่

- | | |
|----------------|-------------------|
| 1) สภาพแวดล้อม | 4) โครงสร้าง |
| 2) เทคโนโลยี | 5) กระบวนการต่างๆ |
| 3) กลยุทธ์ | 6) วัฒนธรรม |

Milton (1981, pp. 11-12) แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

- 1) ลักษณะเฉพาะของบุคลากร
- 2) ลักษณะของงาน
- 3) ลักษณะสิ่งแวดล้อมของงาน

Nahavendi and Malekzadeh (1979, p.5) แบ่งเป็น 4 ประการคือ

- | | |
|---|-------------------------------|
| 1) คุณภาพของงาน | 3) นวัตกรรมใหม่ๆที่ดีกว่าเดิม |
| 2) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ | 4) ความพึงพอใจของ |

Campbell and others (1977, pp. 132-135) ประกอบด้วย 19 เกณฑ์ คือ

- | | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| 1) ความมีประสิทธิภาพโดยรวม | 11) การขาดงาน |
| 2) คุณภาพ | 12) อุบัติเหตุ |
| 3) ผลผลิต | 13) ขวัญ |
| 4) ความพร้อม | 14) การจูงใจ |
| 5) ประสิทธิภาพ | 15) ความพึงพอใจ |
| 6) ผลกำไร | 16) ความเห็นที่พ้องกันเป้าหมาย |
| 7) การเติบโต | 17) ความขัดแย้ง-ความสามัคคี |
| 8) การใช้ประโยชน์จากสภาพแวดล้อม | 18) ความยืดหยุ่น-ปรับตัว |
| 9) ความมั่นคง | 19) การประเมินโดยสภาพแวดล้อมภายนอก |
| 10) การเปลี่ยนงาน หรือคงอยู่ต่อ | |

Katz and Kahn (1978, pp. 144 -155) คือ

- 1) บุคลากรจะต้องมีความสนใจที่จะทำงานกับองค์การ และต้องการที่จะทำงานกับองค์การต่อไป
- 2) บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทที่กำหนดไว้ได้
- 3) บุคลากรจะต้องปฏิบัติงานในองค์การด้วยความคิดที่สร้างสรรค์การ แนวคิดประสิทธิผลขององค์การใน 4 มิติ

Brown (2000, p. 6403) ได้แก่

- | | |
|------------------------------|---|
| 1) ผลผลิต | 3) งบประมาณ |
| 2) การรับรู้เกี่ยวกับองค์การ | 4) ภาวะผู้นำองค์การแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิผลขององค์การ ของ |

Arnold and Damici (1986, p.10) ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่

- | | |
|--------------------------|--|
| 1)ความสามารถในการหากำไร | 5)นวัตกรรม |
| 2)การเจริญเติบโต | 6)ผลิตผล |
| 3)การได้มาของทรัพยากร | 7)ความพอใจผู้บริโภคร/ลูกค้า |
| 4)ความสามารถในการปรับตัว | 8)ความพอใจของลูกจ้าง/ ความไว้วางใจ ของ |

Mott (1972, p.9) ประกอบไปด้วยปัจจัย 3 ประการด้วยกันคือ

- (1) ความสามารถในการผลิต
- (2) ความสามารถในการปรับตัว และ
- (3) ความสามารถยืดหยุ่นได้ของ

อุไรวรรณ แยมเนียม (2544, น. 164-166) ประกอบด้วย

- | | |
|------------------------|------------------------|
| 1) กลยุทธ์ | 5) พนักงานในองค์การ |
| 2) โครงสร้างขององค์การ | 6) ทักษะของคนในองค์การ |
| 3) ระบบต่างๆ ในองค์การ | 7) ค่านิยมร่วมกัน |
| 4) สไตล์การบริหารงาน | |

ประชากรที่ใช้ในวิเคราะห์และเก็บข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

ขั้นที่ 1 การศึกษาวิเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎี เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ

ขั้นที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยการใช้แบบสอบถามความคิดเห็น จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ได้รับการประเมินจากกลุ่มพัฒนาระบบบริหารสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.ในระดับคุณภาพ 3 ขึ้นไป จำนวน 68 เขต ใช้กลุ่มโดยตารางเครซีและมอแกน ได้ 58 เขต เขตละ 7 คน จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 406 คน

ขั้นที่ 3 การตรวจสอบรูปแบบ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิในรูปแบบของการอ้างอิงผู้ทรงคุณวุฒิ (Connoisseurship) เพื่อตรวจสอบความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความถูกต้อง และการใช้ประโยชน์ของรูปแบบ

เครื่องมือการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

2. แบบสอบถาม เกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

3. แบบตรวจสอบรายการ (check list) เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้และประโยชน์ของการนำไปใช้

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมโครงการวิจัย โดยการศึกษาจากเอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผล

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการวิจัย

(ขั้นที่ 1) วิเคราะห์ และสรุปวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานที่มีประสิทธิผล แล้วนำข้อสรุปที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานที่มีประสิทธิผล จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างไปสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 17 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง

(ขั้นที่ 2) การร่างรูปแบบ นำแบบสอบถาม ให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ขั้นตอนที่ 3 การรายงานผลการวิจัย โดยการสรุปข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบ การบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มี 6 องค์ประกอบ 69 ตัวแปร ดังนี้ 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 2) การวางแผนกลยุทธ์ 3) องค์การแห่งการเรียนรู้ 4) วัฒนธรรมองค์การ 5) เทคโนโลยีสารสนเทศ 6) สนับสนุนการมีส่วนร่วม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) **ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง** มี 16 ตัวแปร คือ (1) ผู้นำเป็นนักวางแผนกลยุทธ์ สามารถบริหารกลยุทธ์ได้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งในและนอกหน่วยงาน (2) ผู้นำมีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงาน (3) ผู้นำมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (4) ผู้นำเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและสามารถใช้รูปแบบภาวะผู้นำเหมาะสมกับสถานการณ์ (5) ผู้นำมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน (6) ผู้นำมีความเป็นนักวิชาการ สามารถนำทฤษฎี หลักการมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานอย่างได้ผล (7) ผู้นำมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (8) ผู้นำมีคุณธรรม จริยธรรม เป็นแบบอย่างที่ดี (9) ผู้นำมีความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องและนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (10) ผู้นำมีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน (11) ผู้นำเป็นนักอ่าน มีความใฝ่รู้ นำความรู้และแนวคิดใหม่ๆ มาปรับปรุงงานอยู่เสมอ (12) ผู้นำมีวิสัยทัศน์ ไม่ติดอยู่กับวิธีการทำงานแบบเดิมๆ (13) ผู้นำมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ (14) ผู้นำมีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น (15) ผู้นำมีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานประกอบการตัดสินใจ (16) ผู้นำมีความสามารถในการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานและชุมชน

2) **การวางแผนกลยุทธ์** มี 14 ตัวแปร คือ (1) มีการกำหนดนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน (2) มีกลยุทธ์ในการบริหารงานที่สอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายของสำนักงาน (3) มีการวางแผนเป้าหมายในการบริหารงานชัดเจน ต่อเนื่อง (4) มีการวิเคราะห์งานตามภารกิจ (5) มีเทคนิคการบริหารที่หลากหลาย (6) บริหารงานโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศเป็นพื้นฐานประกอบการ

วางแผนงาน (7) มีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม (8) มีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง (9) มีการกระจายอำนาจในการบริหารจัดการแก่ผู้บริหารระดับรองลงมา (10) มีแผนกำกับ ติดตาม ควบคุม ประเมินผลการดำเนินงาน (11) เปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน (12) มีการจัดโครงสร้างองค์การ/แผนภูมิและสายงานการบังคับบัญชาชัดเจนเหมาะสมกับภารกิจ (13) ใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบข้อมูลและสารสนเทศ (14) มีการบริหารงานในรูปคณะกรรมการหรือองค์คณะบุคคล

3) **องค์การแห่งการเรียนรู้** มี 13 ตัวแปร คือ (1) เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของการทำงานร่วมกัน (2) บุคลากรในหน่วยงานมีจิตสาธารณะและจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน (3) สร้างความพร้อมให้เจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร ที่รับผิดชอบในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (4) มีการเลือกวิธีการปฏิบัติที่ดีเด่น (Best Practice) (5) มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ทำงานอย่างมีความสุข (6) เป็นองค์การที่มีการศึกษา ค้นคว้า วิจัย (7) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (8) มีการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในการดำเนินชีวิตที่ดีในหน่วยงาน (9) เป็นหน่วยงานที่มีระบบและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (10) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของคณะกรรมการต่างๆในเขตพื้นที่การศึกษา (11) มีการจัดระบบการบริหารจัดการความรู้ (12) มีการสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง (13) มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

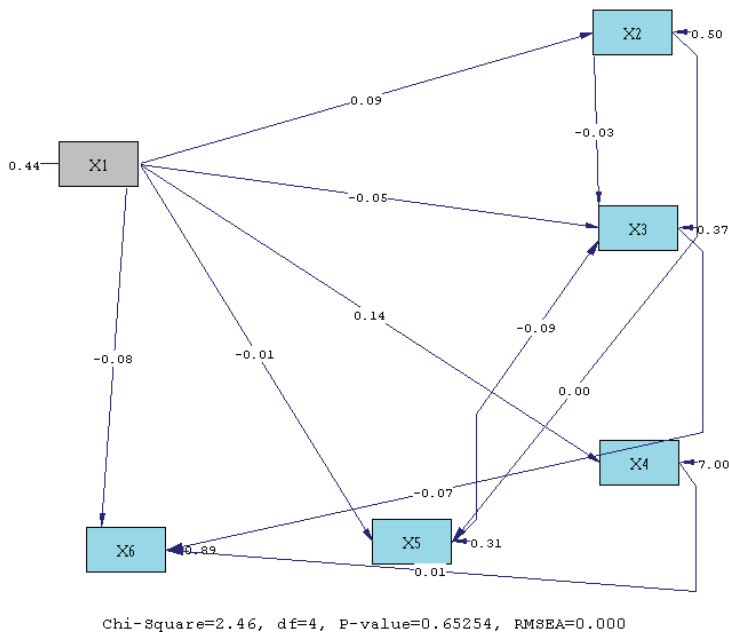
4) **วัฒนธรรมองค์การ** มี 8 ตัวแปร คือ (1) บุคลากรมีความรู้และความสามารถในการรับผิดชอบ (2) บุคลากรมีความรู้สึกมั่นคง เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (3) มีแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างชัดเจนและเข้าใจตรงกัน (4) บุคลากรมีความทุ่มเท เสียสละในการทำงาน (5) บุคลากรมีการสร้างค่านิยมการทำงานร่วมกัน (6) มีวัฒนธรรมคุณภาพในการทำงาน (7) มีการหมุนเวียนงานแทนกันได้ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน (8) บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายของหน่วยงาน

5) **เทคโนโลยีสารสนเทศ** มี 8 ตัวแปร คือ (1) มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในการบริหารสำนักงาน (2) มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยในการวางแผนบริหารงาน (3) ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ (4) มีซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ (5) มีการเชื่อมโยงข้อมูลด้วยเทคโนโลยีระหว่างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากับโรงเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (6) สนับสนุนงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรเทคโนโลยีเพื่อการบริหาร (7) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีหลากหลายมาใช้ในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ (8) มีสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานและเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน

6) **สนับสนุนการมีส่วนร่วม** มี 10 ตัวแปร คือ (1) มีการทำงานที่เชื่อมประสานกันระหว่างกลุ่มและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (2) ส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนของสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา (3) มีองค์กรเครือข่ายภายในชุมชน ให้ความร่วมมือ สนับสนุนการดำเนินงานของเขตพื้นที่การศึกษา (4) มีการสนับสนุนจากองค์กรภาครัฐและเอกชน (5) เครือข่ายผู้ประกอบการระดับเขตพื้นที่การศึกษามีส่วนร่วมในการบริหารการศึกษา (6) สถาบันอุดมศึกษาภายในเขตพื้นที่การศึกษามีส่วนร่วมสนับสนุนทางด้านการบริหารและวิชาการ (7) มีการจัดกลุ่มสถานศึกษาเป็นเครือข่ายเพื่อส่งเสริมสนับสนุนในด้านการบริหารงาน (8) มีการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (9) มีการจัด

ตั้งกองทุนสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับเขตพื้นที่การศึกษา (10) บริบทของสำนักงานมีความพร้อม และเอื้อต่อการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

2. รูปแบบของการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จากการวิเคราะห์เส้นทาง และใช้ค่าสถิติในการทดสอบโมเดล ได้ค่าไคสแควร์ เท่ากับ 2.46 แสดงให้เห็นความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน และค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว มีค่าเข้าใกล้ 1 คือ GFI=1.00 และค่า AGFI =0.99 ซึ่งมากกว่า 0.90 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ มีค่าเท่ากับ 0.023 และค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0-0.05 จากข้อมูลดังกล่าว แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดีมาก แสดงว่า รูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สอดคล้องกับการพิจารณา ตรวจสอบความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความถูกต้อง และการนำไปใช้ประโยชน์ของ ร่างรูปแบบ โดยใช้วิธีสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ ที่พบว่า มีความเห็นสอดคล้องกัน และเป็นรูปแบบที่มีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาได้ ดังแผนภูมิต่อไปนี้



ภาพที่ 1 รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่ค้นพบจาก รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา และสามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. องค์ประกอบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจากข้อค้นพบเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประกอบด้วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การวางแผนกลยุทธ์ องค์การแห่งการเรียนรู้ วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสนับสนุนการมีส่วนร่วม ทั้งนี้ เนื่องจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเป็นส่วนราชการ มีหน้าที่ในการกำกับดูแล ประสาน ส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาจัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณ และจัดสรรงบประมาณ การพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา ตลอดจนการระดมทรัพยากรด้านต่างๆ เพื่อส่งเสริม สนับสนุน การจัดและพัฒนาศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา รวมทั้งการประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์การชุมชน องค์การวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดการศึกษารูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา ในการดำเนินการดังกล่าว ขึ้นอยู่กับผู้นำของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Brown (2000) พบว่า ประสิทธิภาพขององค์การขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำองค์การ มีส่วนสำคัญมากที่สุด และขณะเดียวกันการบริหารงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้เกิดประสิทธิผล นั้นจำเป็นต้องประกอบ ของการบริหารหรือปัจจัยในการบริหาร ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันในเรื่องของลำดับความสำคัญขององค์ประกอบ อาจจะมาจากความแตกต่างของบริบทในเรื่องทรัพยากร แนวในการพัฒนา และการบริหารของแต่ละเขต แต่โดยภาพรวมยังมีความคิดเห็นที่ตรงกันใน 6 องค์ประกอบข้างต้น สอดคล้องกับ แนวคิดเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพองค์การตามระบบเปิด ของ Steer (1977) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆ ในองค์การ คือ ลักษณะองค์การ ลักษณะของสภาพแวดล้อม ลักษณะของบุคลากร และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในระดับองค์การของ Gibson (2000) ซึ่งเป็นภาพรวมของประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วยสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี กลยุทธ์ โครงสร้าง กระบวนการต่างๆ วัฒนธรรม และแนวคิดเกี่ยวกับองค์การที่มีประสิทธิผลของ อุไรวรรณ แย้มนิยม (2544) ซึ่งประกอบด้วยกลยุทธ์ โครงสร้างขององค์การ สไตล์การบริหารงาน พนักงานในองค์การ ทักษะของคนในองค์การ ค่านิยมร่วมกัน สอดคล้องกับ ญาณิศา บุญจิตร (2552) Milton (1981) Nahavendi and Malekzadeh (1999) Campbell and others (1977) Katz and Kahn (1978) พบว่า องค์ประกอบประสิทธิภาพองค์การ ประกอบไปด้วย นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ โครงสร้างองค์การ คุณภาพบุคลากร ลักษณะงาน เทคโนโลยี และ วัฒนธรรมองค์การ ลักษณะสิ่งแวดล้อมของงาน ขณะเดียวกันบุคลากรในหน่วยงานต้องมีส่วนร่วม มีนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเดิม และมีความพึงพอใจของบุคลากรที่ทำงาน คำนึงถึง ความมั่นคง ขวัญและการจูงใจ ความสามัคคี ความยืดหยุ่น-ปรับตัว โดยผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต้องใช้กระบวนการบริหารและรูปแบบการบริหารที่หลากหลายมาประยุกต์ใช้ในการบริหาร จะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเมื่อพิจารณารูปแบบ พบว่า

2.1 องค์การแห่งการเรียนรู้ ได้รับอิทธิพลโดยตรงจาก ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การวางแผนกลยุทธ์ และ เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bennette and O'Brien (1994) พบว่าองค์การแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วยกลยุทธ์หรือวิสัยทัศน์ การปฏิบัติเชิงการบริหาร การปฏิบัติงานเชิงการจัดการ บรรยากาศ โครงสร้างขององค์การหรืองาน การกระจายของข้อมูลข่าวสาร การปฏิบัติงานของบุคคลและทีมงาน การฝึกอบรมหรือการให้การศึกษา การพัฒนาบุคลากรหรือทีมงาน และการให้รางวัลหรือการยอมรับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kaiser (2000) พบว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วยภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ พันธกิจและยุทธศาสตร์ การดำเนินงานบริหารจัดการ โครงสร้างองค์การ บรรยากาศการทำงาน และการจูงใจ สอดคล้องกับ มาลี ธรรมศิริ (2543) พบว่า ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีผลกระทบทางบวกอย่างต่อเนื่องสู่ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ สอดคล้องกับ บาทหลวงลือชัย จันทโรปี (2546) พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ พันธกิจและยุทธศาสตร์ การดำเนินงานด้านการจัดการ โครงสร้างองค์การ ระบบองค์การ บรรยากาศการทำงาน และการจูงใจนั้นมีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ สอดคล้องกับ วีรวิธ มาฆะศิริานนท์ (2542) พบว่า องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วยภาวะผู้นำ การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมและการคิดและการปฏิบัติอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับ คັນสนีย์ จะสุวรรณ์ (2550) พบว่า การพัฒนารูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย การบริหารจัดการและวัฒนธรรมองค์การ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เป็นเช่นนี้เพราะในการบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาให้ประสบผลสำเร็จ และมีประสิทธิผลนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับผู้บริหารเป็นสำคัญ ผู้บริหารจะต้องมีภาวะผู้นำ มีวิสัยทัศน์ มีการวางแผนกลยุทธ์ สร้างวัฒนธรรมองค์การ พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ เสริมสร้างขวัญกำลังใจ ยกย่องเชิดชูเกียรติ และส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อการบริหาร และใช้ในการวางแผนและตัดสินใจให้มีประสิทธิภาพ โดยส่งเสริมทุกภาคส่วนได้มีการสนับสนุนในการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาที่มีคุณภาพและมีประสิทธิผล

2.2 องค์การแห่งการเรียนรู้ ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจาก ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยส่งผ่าน การวางแผนกลยุทธ์ ซึ่งสอดคล้องกับ นิติมา เทียนทอง (2544) พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารเขตพื้นที่การศึกษาในทศวรรษหน้า ประกอบด้วย คุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ ความสามารถในการวิเคราะห์และวางแผน วิสัยทัศน์ร่วม การบริหารจัดการทรัพยากร การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ การติดตามงานและประเมินผล สอดคล้องกับ สมพร เมืองแป้น (2548) พบว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารเชิงกลยุทธ์ในสถานศึกษามีความสัมพันธ์กัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันชัย ธงชัย (2547) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลต่ออุดมการณ์ส่งผลต่อการบริหารด้านการวางแผน การจัดระบบการจัดซื้อจัดจ้างและด้านการบริหารทางการเงินและควบคุมงบประมาณ สอดคล้องกับ สมถวิล ชูทรัพย์ (2538) พบว่า คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย คุณลักษณะทางกาย ทางบุคลิกภาพ ทางสังคม ลักษณะส่วนบุคคล ด้านความรู้ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านวิชาชีพ แรงจูงใจทางทักษะ ด้านการบริหาร ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านภาวะผู้นำ ด้านความสามารถที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านความสามารถในการวางแผนการทำงาน ด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับ

ชุมชน ความสามารถในการนำด้านศาสนา วัฒนธรรมและจริยธรรม ทักษะคิด ที่เป็นเช่นนี้เพราะสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จะบริหารงานให้มีประสิทธิภาพได้นั้น ขึ้นอยู่กับผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นสำคัญ ต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับพันธกิจ และมีเป้าหมายที่สอดคล้องกับนโยบายของต้นสังกัด และกระทรวงศึกษาธิการ ขณะเดียวกันในการนำแผนกลยุทธ์ไปใช้ให้เกิดเป็นรูปธรรม เป็นไปตามวัตถุประสงค์ต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมสนับสนุนการทำงานของเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา และต้องมีการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาอย่างต่อเนื่อง

2.3 องค์การแห่งการเรียนรู้ ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยส่งผ่าน เทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับ ศิริวรรณ พูลสมบัติ (2548) พบว่า พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สอดคล้องกับ บุญเหลือ เมธโยดม (2545) พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีความต้องการพัฒนาทักษะการบริหาร ความต้องการพัฒนาทักษะความคิดรวบยอด และความต้องการพัฒนาทักษะทางมนุษย์ สอดคล้องกับ อวิสตา อรัญญะ (2546) พบว่า คุณลักษณะของผู้บริหารเขตพื้นที่การศึกษาที่พึงประสงค์ ประกอบไปด้วย การเป็นผู้นำ มีบุคลิกภาพดี มีความริเริ่มสร้างสรรค์ มีคุณธรรม จริยธรรม มีความสามารถ/ทักษะ มีความรู้ และความสามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และเป็นนักบริหารและนักจัดการ มีการศึกษา มีความรู้สึกและรู้รอบ สอดคล้องกับ สุรศักดิ์ ปาเฮ (2543) พบว่า คุณลักษณะของผู้บริหารต้องมี ความรู้ ความสามารถด้านสารสนเทศ และความรู้ทางวิชาชีพ มีความสามารถและทักษะเฉพาะตัว คือ ภาวะผู้นำ ความรู้เท่าทันสถานการณ์ ทักษะทางสังคม ทักษะการวิเคราะห์ปัญหาการควบคุมอารมณ์ พฤติกรรมกล้าเสี่ยง การเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม และการมีวิสัยทัศน์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความรู้สึกไวต่อบุคคลอื่นและความใฝ่รู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รังสรรค์ โฉมยา (2546) ศึกษาประสิทธิผลขององค์การประกอบด้วย ภาวะผู้นำ การวางแผนกลยุทธ์ ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ ทีมงาน การบริหารกระบวนการผลิต มีความสัมพันธ์กันสอดคล้องกับ สุภาวดี นพวงจินดา (2553) พบว่า องค์ประกอบภาวะผู้นำ ประกอบด้วย มีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทางวิชาชีพ มีจริยธรรม สร้างแรงบันดาลใจ และคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และด้านเทคโนโลยี สอดคล้องกับ พิทักษ์ อุทรัพย์ (2549) พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา ได้แก่ ด้านคุณธรรม และด้านมนุษย์สัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความรู้ ความสามารถทางการบริหาร ด้านบุคลิกภาพ ด้านการเป็นผู้นำ และด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ จีรวรรณ เลงพานิชย์ และกฤตพา แสนชัยธร (2552) พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีได้แก่ 1) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร ได้แก่ ทักษะคิดต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การรับรู้ถึงประโยชน์ ความเข้ากันได้ และการรับรู้ถึงความง่าย สอดคล้องกับ ชูศรี พรหมจันทร์ (2543) พบว่า ผู้บริหารการศึกษามีความต้องการใช้ข้อมูลสารสนเทศ ด้านนักเรียน ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ต้องตา กิจจันทร์ (2547) พบว่า ปัจจัยในการใช้สารสนเทศ คือ เจตคติทางสารสนเทศความพร้อมของสารสนเทศ ความสามารถในการวินิจฉัยสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ต่อการใช้สารสนเทศและพบว่าผู้บริหารใช้สารสนเทศส่วนใหญ่เพื่อการตัดสินใจในงานวิชาการสอดคล้องกับ บังอร ศรีสุทธิกุล (2544) พบว่า ผู้บริหาร

มีการรับรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ นำไปประยุกต์ใช้ การเข้ารับการอบรม และการศึกษาหาความรู้ อยู่ในระดับดีมาก พฤติกรรมการบริหารงาน บริกรายอยู่ในระดับปานกลาง และผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนในด้านการวางแผนการจำแนก ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูลเพิ่มขึ้น มีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการจัดหาซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับงาน ภาวะผู้นำ ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการบริหารงาน พบว่า การรับรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริหารในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้บริหารงานได้มากกว่าอิทธิพลของภาวะผู้นำ

2.4 องค์การแห่งการเรียนรู้ ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจาก การวางแผนกลยุทธ์ และผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับ De Vi Vo and Sharon Beth (2008) พบว่า การตัดสินใจของผู้บริหารนั้นได้รับอิทธิพลมาจากการวางแผน กลยุทธ์และการจัดทำแผนและการจัดทำแผนต้องให้สมาชิกของสถาบันนั้นมีส่วนร่วม สอดคล้องกับ วรณวิไล วรวิไล (2540) ได้เสนอกระบวนการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย 1.การวางแผน 2.การดำเนินงาน 3.การใช้บริการจากโครงการ 4.การมีส่วนร่วมในการได้รับประโยชน์ สอดคล้องกับ Daft (1999) กล่าวว่าองค์การเรียนรู้นั้น เป็นองค์การออกแบบเพื่อการเรียนรู้ต่อเนื่อง โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ โครงสร้าง การมอบอำนาจ การสร้างเครือข่าย กลยุทธ์ และวัฒนธรรมที่ปรับตัว สอดคล้องกับ ทวีวรรณ อินตา (2552) พบว่า การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์การ การจัดการความขัดแย้ง การบริหารการเปลี่ยนแปลง การมอบหมายกลยุทธ์ให้ผู้รับผิดชอบ การจัดทำแผนปฏิบัติการรายปี วัฒนธรรมองค์การ การกำหนดวัตถุประสงค์ระยะสั้น และ แรงจูงใจ สอดคล้องกับ รังสรรค์ โฉมยา (2546) ได้ศึกษาประสิทธิผลขององค์การ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การวางแผนกลยุทธ์ ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ ทีมงาน การบริหารกระบวนการผลิต มีความสัมพันธ์กัน

2.5 องค์ประกอบการวางแผนกลยุทธ์ ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสอดคล้องกับ นิติมา เทียนทอง (2544) พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารเขตพื้นที่ การศึกษาในทศวรรษหน้า ประกอบด้วย การวิเคราะห์และวางแผน การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การบริหารจัดการทรัพยากร การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ การติดตามงานและประเมินผล สอดคล้องกับ สมพร เมืองแป้น (2548) พบว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับการบริหารเชิงกลยุทธ์ มีความสัมพันธ์กัน สอดคล้องกับ วันชัย ธงชัย (2547) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลต่ออุดมการณ์ส่งผลต่อการบริหารด้านการวางแผน การจัดระบบการจัดซื้อจัดจ้างและด้านการบริหารทางการเงินและควบคุมงบประมาณ สอดคล้องกับ สมถวิล ชูทรัพย์ (2538) พบว่า คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยคุณลักษณะทางกาย ทางบุคลิกภาพ ทางสังคม ส่วนบุคคล ด้านความรู้ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน วิชาชีพ ทางแรงจูงใจ ทางทักษะ ด้านการบริหาร ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านภาวะผู้นำ ด้านความสามารถที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านความสามารถในการวางแผนการทำงาน ด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับชุมชน ด้านความสามารถในฐานะผู้นำด้านศาสนา วัฒนธรรมและจริยธรรม ด้านทัศนคติ

2.6 องค์ประกอบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับศิริวรรณ พูลสมบัติ (2548) พบว่า พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับ บุญเหลือ เมธโยดม (2545) พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีความต้องการพัฒนาทักษะการบริหาร ความต้องการพัฒนาทักษะทางเทคนิค ความต้องการ

พัฒนาทักษะความคิดรวบยอด ความต้องการพัฒนาทักษะทางมนุษย์ สอดคล้องกับ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ปัจจัยการบริหารด้านภาวะผู้นำ ด้านงบประมาณ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประมวลผลข้อมูล ด้านบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์กันทางบวกกับคุณภาพข้อมูลและสารสนเทศ ส่วนปัจจัยด้านบุคคลมีความสัมพันธ์กันทางบวกค่อนข้างต่ำกับคุณภาพข้อมูลและสารสนเทศ สอดคล้องกับ อวัลดา อรัญญะ (2546) พบว่า คุณลักษณะของผู้บริหาร ประกอบด้วย การเป็นผู้นำ มีความริเริ่มสร้างสรรค์ มีคุณธรรม จริยธรรม มีความสามารถ/ทักษะ มีความรู้ มีการศึกษา มีความรู้ความสามารถในการจัดองค์กร สอดคล้องกับ สุรศักดิ์ ปาเฮ (2543) พบว่า คุณลักษณะของผู้บริหาร ได้แก่ 1) คุณลักษณะพื้นฐาน คือ ความรู้ ความสามารถด้านสารสนเทศ และความรู้ทางวิชาชีพ 2) คุณลักษณะเฉพาะความสามารถและทักษะเฉพาะตัว คือ ภาวะผู้นำ ความรู้เท่าทันสถานการณ์ ทักษะทางสังคม ทักษะการวิเคราะห์ปัญหาการควบคุมอารมณ์ พฤติกรรมกล้าเสี่ยง การเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรมและการมีวิสัยทัศน์ 3) คุณลักษณะเชิงบูรณาการ คือ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความรู้สึกไวต่อบุคคลอื่นและความใฝ่รู้ สอดคล้องกับ สุภาวดี นพจุจินดา (2553) พบว่า องค์ประกอบภาวะผู้นำของผู้บริหาร ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทางวิชาชีพ ผู้นำจริยธรรม ผู้นำสร้างแรงบันดาลใจ ผู้นำคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้นำด้านเทคโนโลยี สอดคล้องกับ พิทักษ์ อุทัย (2549) ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า ด้านคุณธรรม และด้านมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความรู้ ความสามารถทางการบริหาร ด้านบุคลิกภาพ ด้านการเป็นผู้นำ และด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ จีรวรรณ เลงพานิชย์ และกฤตพา แสนชัยธร (2552) พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหารของผู้บริหาร พบว่า 1) มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร ได้แก่ ทักษะคิดต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การรับรู้ถึงประโยชน์ ความเข้ากันได้ และการรับรู้ถึงความง่าย สอดคล้องกับ ชูศรี พรหมจันทร์ พบว่า ผู้บริหารการศึกษา มีความต้องการใช้ข้อมูลสารสนเทศ ด้านนักเรียน ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านบุคลากรด้านงบประมาณ และด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควรนำรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ไปศึกษารายละเอียดทั้ง 6 องค์ประกอบ และประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน
2. ควรนำข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ไปให้ความรู้ความเข้าใจ กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายปรับให้สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานที่ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). *มาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา การดำเนินการตามกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.
- จิรวรรณ เล่งพานิชย์ และกฤตพา แสนชัยธร. (2552). *องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ระดับอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน*. มหาสารคาม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชูศรี พรหมจันทร์. (2543). *การศึกษาความต้องการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหารในสหวิทยาเขตศรีนครินทร์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ญาณิศา บุญจิตร. (2552). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์การของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ต้องตา กิจจันทร์. (2547). *การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้สารสนเทศเพื่อตัดสินใจงานวิชาการ ของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา*. พระนครศรีอยุธยา: สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ทวีวรรณ อินดา. (2552). *การพัฒนารูปแบบที่มีประสิทธิภาพของการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นิติมา เทียนทอง. (2544). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารเขตพื้นที่การศึกษาในศตวรรษหน้า*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บงอร ศรีสุทธิกุล. (2544). *อิทธิพลของภาวะผู้นำและการรับรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการบริหารโรงเรียนตาม พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กลุ่มสหวิทยาเขตบรมราชชนนี 1*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- บุญเหลือ เมธโยดม. (2545). *ความต้องการการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิทักษ์ อุทัยพย์. (2549). *การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู และผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3*. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มาลี ธรรมศิริ. (2543). *การพัฒนาแบบองค์การแห่งการเรียนรู้โดยผ่านหน่วยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในฐานะส่วนขยายของการอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รังสรรค์ โฉมยา. (2546). *ประสิทธิผลขององค์กรตามกรอบแนวคิดของความเป็นเลิศด้านพฤติกรรม การบริการสุขภาพในโรงพยาบาลของรัฐ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลือชัย จันทร์ป๋. (2546). *รูปแบบการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนอาชีวศึกษาทอคลิกในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

วรรณวิไล วรวิโกษิต. (2540). การศึกษาการมีส่วนร่วมของกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนภาคกลาง. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วันชัย ธงชัย. (2547). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมโรงเรียนที่ส่งผลต่อการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วีรวิธ มาฆะศิริานนท์. (2542). องค์การเรียนรู้สู่องค์กรอัจฉริยะ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

วีระยุทธ ชาดะกาญจน์. (2552). เทคนิคการบริหารสำหรับนักบริหารการศึกษามืออาชีพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศศกร ไชยคำหาญ. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

คันสนีย์ จะสุวรรณ์. (2550). การพัฒนารูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ศิริวรรณ พูลสมบัติ. (2548). พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดกาญจนบุรี. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สมถวิล ชูทรัพย์. (2538). การใช้พฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของครูเทศบาล โรงเรียนสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยา เขตการศึกษา 1. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สมพร เมืองแป้น. (2548). ภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงกับการบริหารเชิงกลยุทธ์ในสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุภาวดี นพจุจินดา. (2553). องค์ประกอบภาวะผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุรศักดิ์ ปาเฮ. (2543). สู่มิติการเป็นนักบริหารการศึกษามืออาชีพ. วารสารวิชาการ, 3(6), 70-74.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2552). ประกาศผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552 ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.(2552). ข้อเสนอการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง พ.ศ.2552-2561. กรุงเทพฯ: บริษัทพริกหวานกราฟฟิค จำกัด.

อภิวรรณา แก้วเล็ก. (2542). ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อุไรวรรณ แยมนิยม. (2544). การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาด. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

อวิธดา อรัญญะ. (2548). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารเขตพื้นที่การศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารการศึกษา นอกสถานศึกษาในเขตการศึกษา 1. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- Bennette, J. & O'Brien, M. (1994). *The Building Block of the Learning Organization*," Training. 31,6 August.
- Brown, W. A. (2000). *Organizational Effectiveness in Nonprofit Human Service Organization : The Influence of the Board of Directors*. Dissertation Abstracts International-B
- Campbell, J.P. & Beaty, E.E. (1977). *On the Nature of Organizational Effectiveness. In New Perspectives on Organizational*. San Francisco: Publishers.
- Katz D, & Kahn, R.L. (1978). *The Social Psychology of Organizations*. New York: John Wiley & Sons.
- Gibson, J.L. ; Ivancevich, J.M. ; & Donnally, J.H. (1979). *Organizational Behavior, Structuer, Process*^{3rd}. ed. Dallas: Texas: Business. Publishing.
- Kaiser, S.M. (2000). *Mapping the learning organization : Exploring a model of organizational learning*. Dissertation for the Degree of Doctor of Philosophy, Louisiana State University.
- Mark, B.D. (1994). *Implementation of Strategic Planning in a Public School Setting :A case Study*. Dissertation Abstract International.
- Milton, C.R. (1981). *Human Behavior in Organization* (Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Michael, M.J. (1996). *Building the Learning Organization: A system approach to quantum improvement and global success*. New York: Mc Graw – Hill.
- Michael, D. T. (2002). *A Study of the Relationship between the Preferred Leadership Styles of School District Superintendents and the Capability of Become Professional Learning Organizations*. Seton Hall University.
- Nahavandi, A., & Malekzadeh, A.R. (1999). *Organizational Behavior : The person organizational fit*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Paul, E.M. (1972). *The Characteristic of Efficient Organization*. N.Y.: Harper and Row 9.
- Richard, D. L. (1999). *Leadership theory and practice*. Fort worth: Tax Dryden Press.
- Richard, M. S.(1977). *Organizational Effectiveness: A Behavioral View Santa Monica*, California: Goodyear Publishing company,Inc.
- Sandra, M. K. (2000). *Mapping the Learning Organization : Exploring A Model of Organizational learning*. Dissertation for the Degree of Doctor of Philosophy, Louisiana State University.
- Williams, R. S. (1998). *Performance Management : Perspectives on Employee Performance*. London: An International Thomson Publishing Company.

การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว ประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรี

The Potential Assessment of Waterfall Attractions
in Saraburi Province

กัลยา สว่างคง*

Kanlaya Swangkong*

* รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

* Deputy Dean for Student Affairs, Faculty of Tourism and Hospitality, Dhurakij Pundit University

* Email: kanlaya.swa@dpu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรี โดยให้ผู้เชี่ยวชาญลงสำรวจพื้นที่และประเมินศักยภาพของน้ำตก 4 แห่ง ได้แก่ น้ำตกเจ็ดสาวน้อย น้ำตกมวกเหล็ก ศูนย์ศึกษาธรรมชาติและท่องเที่ยวเชิงนิเวศเจ็ดคด-โป่งก้อนเส้า (น้ำตกเจ็ดคด) และน้ำตกดงพญาเย็น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว 7 ด้าน

ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมน้ำตกเจ็ดสาวน้อยมีคะแนนเฉลี่ยศักยภาพทางการท่องเที่ยวสูงที่สุดโดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.03 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน รองลงมาคือ น้ำตกเจ็ดคด ได้คะแนนเฉลี่ย 3.95 อันดับสาม น้ำตกมวกเหล็ก ได้คะแนนเฉลี่ย 2.75 และอันดับสี่น้ำตกดงพญาเย็น ได้คะแนนเฉลี่ย 1.90 โดยเมื่อพิจารณาศักยภาพทางการท่องเที่ยวเป็นรายด้านพบว่า น้ำตกเจ็ดสาวน้อยมีศักยภาพเด่นในด้านการบริหารจัดการ ด้านการมีชื่อเสียงในปัจจุบัน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว สำหรับน้ำตกเจ็ดคดมีศักยภาพเด่นในด้านสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว ด้านการมีชื่อเสียงในปัจจุบัน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว ในขณะที่น้ำตกมวกเหล็กและน้ำตกดงพญาเย็นมีศักยภาพเด่นในด้านความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว

สำหรับข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรีนั้น ในภาพรวมควรเน้นในด้านคุณค่าและความดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามในแต่ละแหล่งท่องเที่ยวควรเพิ่มการพัฒนาในด้านต่างๆ ดังนี้ น้ำตกเจ็ดสาวน้อย ควรจัดให้มีกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย สำหรับน้ำตกเจ็ดคด ควรให้ประชาชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมทางการท่องเที่ยวมากขึ้น ในขณะที่น้ำตกมวกเหล็กควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อให้ความรู้และความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว และน้ำตกดงพญาเย็นควรมีหน่วยงานที่ดูแลแหล่งท่องเที่ยวที่ชัดเจนเพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ

คำสำคัญ: การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว ศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว
การจัดการแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

Abstract

The purpose of this research was to assess the tourist attraction potential of 4 waterfalls in Saraburi province: Jed Sao Noi Waterfall, Muak Lek Waterfall, Jedkod – Pongkonsao Natural and Ecotourism Study Center (Jed Kod Waterfall) and Dong Phayayen Waterfall. The assessments are based on 7 key attraction characteristics. Tourism industry experts were invited to visit these sites to conduct their evaluations. Subsequent focus group discussions with the experts were also conducted to extract supplementary qualitative information.

It was found that Jed Sao Noi Waterfall has the highest potential (average value: 4.03) followed by Jed Kod Waterfall (3.95), Muak Lek Waterfall (2.75), and Dong Phayayen Waterfall (1.90) respectively. Major strengths of Jed Sao Noi Waterfall are its service operation, well-known destination and facilities in the site. Jed Kod Waterfall exhibits potential in natural environment, well-known destination and facilities in the site, while Muak Lek and Dong Phayayen Waterfalls enjoy the highest potential in accessibility only.

The results from this study can be used for further collaboration of relevant local stakeholders in order to successfully enhance the sites tourism potential as well as to promote them to a wider tourism markets.

Keywords: Potential Assessment, Tourist Attraction, Tourist Attraction Management, Tourism Destination Development

บทนำ

เป็นที่ทราบกันว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และถึงแม้ในช่วงปีที่ผ่านมาจะมีเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมืองซึ่งได้ส่งผลให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติบางส่วนชะลอการเดินทาง แต่ข้อมูลจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) พบว่ายอดนักท่องเที่ยวจากบางประเทศ เช่น นักท่องเที่ยวจาก สหราชอาณาจักรที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทย ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนพฤษภาคม 2557 เพิ่มขึ้น 7% เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันกับปีที่ผ่านมา¹ นอกจากนี้ ทางททท.ยังได้มีแผนการกระตุ้นการท่องเที่ยวภายในประเทศ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวระยะสั้น โดยการจัดงานเทศกาลเที่ยวเมืองไทย การเสนอแพ็คเกจการท่องเที่ยวต่างๆ ให้นักท่องเที่ยว² ดังนั้น จึงเป็นข้อได้เปรียบของแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ที่มีที่ตั้งที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงได้โดยง่ายที่จะมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น นอกเหนือจากความสะดวกสบายในแหล่งท่องเที่ยว การให้ข้อมูลข่าวสาร การบริหารจัดการและอื่นๆ ก็ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางไปเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ เนื่องจากสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นองค์ประกอบที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและยังทำให้การเดินทางของนักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายมากขึ้นอีกด้วย (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548)

จังหวัดสระบุรีเป็นหนึ่งในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่างซึ่งมีข้อได้เปรียบในเรื่องของการเดินทางเข้าถึงเนื่องจากอยู่ห่างจากกรุงเทพฯ เพียง 107 กิโลเมตร มีการคมนาคมขนส่งที่สะดวกเป็นจังหวัดที่เป็นเสมือนด่านผ่านระหว่างภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือและยังมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่น่าสนใจและความหลากหลายโดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติประเภทที่ยังมีความสมบูรณ์มากมายหลายแห่ง ทำให้กิจกรรมการท่องเที่ยวประเภทผจญภัยสามารถทำได้หลากหลาย จนกลายเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบธรรมชาติและสายน้ำเพราะจังหวัดสระบุรีมีแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกอยู่มาก เช่น อุทยานแห่งชาติน้ำตกเจ็ดสาวน้อย อุทยานแห่งชาติน้ำตกสามหลั่น สวนรุกขชาติและน้ำตกมวกเหล็ก ศูนย์ศึกษาธรรมชาติและท่องเที่ยวเชิงนิเวศเจ็ดคด-โป่งก้อนเส้า (น้ำตกเจ็ดคด) น้ำตกดงพญาเย็น น้ำตกเขาแรด น้ำตกซับเหว น้ำตกเหวน้อย น้ำตกโกรกอิศ³ ซึ่งเมื่อบวกกับระยะทางที่ไม่ไกลจากกรุงเทพฯ ทำให้จังหวัดสระบุรีน่าจะเป็นทางเลือกที่ดีสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการสัมผัสธรรมชาติและเดินทางไม่ไกลนัก อย่างไรก็ตามนอกจากจังหวัดสระบุรี ซึ่งอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพฯ จะมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติประเภทน้ำตกอยู่มากแล้ว จังหวัดอื่นๆ อาทิเช่น จังหวัดนครนายก จังหวัดกาญจนบุรีก็ล้วนแต่เป็นจังหวัดที่อยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพฯ และมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติประเภทน้ำตกอยู่มากเช่นกัน ดังนั้นความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว

1 ประกาศกฏอัยการศึกไม่กระทบท่องเที่ยว เข้าถึงโดย <http://news.ch7.com/detail/71913> เข้าถึงเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2557

2 ททท.เตรียมแผนระยะสั้นรับมือท่องเที่ยวสะกดหลังรัฐประหาร เข้าถึงโดย <http://www.kaohoon.com/online/89338> เข้าถึงเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2557

3 สถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดสระบุรี เข้าถึงโดย <http://thai.tourismthailand.org/ข้อมูลจังหวัด/สระบุรี/สถานที่ท่องเที่ยว> เข้าถึงเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2557

เพียงอย่างเดียวอาจจะไม่เพียงพอในการดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้าไปเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ แต่ความสำคัญอยู่ที่ว่าศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวแต่ละที่ที่แตกต่างกันจะสามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปเยี่ยมชมได้ในจำนวนที่ต่างกัน (โว ไทย เชื่อง, พัชรภรณ์ ก้อนลิน, วัฒนาชัย มาลัย และนันทพร สุทธิประภา, 2555)

ที่ผ่านมางานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติมาแล้วในหลายพื้นที่และหลายแง่มุม (ปาริฉัตร สิงห์ศักดิ์ตระกูล และ พัชรินทร์ เสริมการดี, 2556; อารยา อินคชสาร, 2554; ศิริจรรยา ประพุดติก, 2553; ดรชณี เอมพันธุ์ และ เรณูภา รัชโน, 2550; สมชาย เลียงพรพรรณ, 2547; Marzuki, Hussin, Mohamed, Othman & Mat Som, 2011; Naidoo, Ramseook-Munhurrin & Seegoolam, 2011; Mehmetoglu, 2007; Priskin, 2001) ซึ่งการศึกษาที่ผ่านมาชี้ให้เห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะกับจังหวัดใดจังหวัดหนึ่งแต่สำคัญในระดับประเทศและระดับโลก งานวิจัยเหล่านั้นยังชี้ให้เห็นความสำคัญของศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่มีผลต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่นั้นๆ ในหลากหลายด้าน อย่างไรก็ตามงานวิจัยส่วนมากจะเน้นไปในด้านการสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ แต่มีงานวิจัยน้อยชิ้นที่มีการนำผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวลงพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวเพื่อทำการประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในด้านต่างๆ

ในการหาแนวทางเพื่อพัฒนาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาตินั้นจำเป็นต้องมีการประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ในด้านต่างๆ และเนื่องจากจังหวัดสระบุรีเป็นจังหวัดที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกรวมทั้งยังเป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่หลากหลายและมีแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกค่อนข้างมาก ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรี โดยให้ผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทำการประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกตามกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยได้ค้นคว้ามาในด้านต่างๆ 7 ด้าน คือ ด้านความสะดวกในการเข้าถึง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว ด้านคุณค่าและความดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว ด้านสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นและด้านการมีชื่อเสียงในปัจจุบัน ซึ่งการประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรีในครั้งนี้จะนำผลที่ได้มาจัดทำเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรีต่อไป เพื่อให้ทั้งนักท่องเที่ยวและชุมชนสามารถได้รับประโยชน์จากแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นของตนเองอย่างเต็มประสิทธิภาพและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรี

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. การประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว

แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ หมายถึง สถานที่ที่เปิดใช้เพื่อการท่องเที่ยว โดยมีทรัพยากรธรรมชาติเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวมาเยือน ซึ่งทรัพยากรธรรมชาติเหล่านี้อาจจะเป็นความงดงามตามสภาพธรรมชาติ ความแปลกตาของสภาพธรรมชาติ สิ่งที่น่าสนใจทางธรณีวิทยา

และภูมิศาสตร์อันเป็นเอกลักษณ์หรือสัญลักษณ์ของท้องถิ่นนั้นๆ สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่มีลักษณะพิเศษ หรือสภาพแวดล้อมที่มีคุณค่าทางวิชาการก็ได้ (ณัฐกฤษณ์ เอกวรรณง, 2553)

ศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว คือ ความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวที่เอื้อต่อการพัฒนา การปรับปรุงหรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรวมถึงความน่าสนใจของท้องถิ่นนั้นๆ ว่ามีเพียงพอที่จะดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้ตัดสินใจเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้าแนวคิด และทฤษฎีในการวัดศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวจากหลากหลายแหล่งซึ่งมีที่สำคัญๆ ดังนี้

วิวัฒน์ชัย บุญยภักดิ์ (2550 อ้างถึงใน ปาริฉัตร สิงห์ศักดิ์ตระกูล และพัชรินทร์ เสริมการดี, 2556) ได้อ้างถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาและการกำหนดความสำคัญหรือศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว ดังนี้

- 1.1 คุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ ความสวยงาม ลักษณะเด่นในตัวเอง ความเก่าแก่ทางประวัติศาสตร์ ความสำคัญทางลัทธิและศาสนา บรรยากาศ สภาพภูมิทัศน์ทางธรรมชาติ และวิถีชีวิต
- 1.2 ความสะดวกในการเข้าถึง ได้แก่ สภาพของเส้นทางท่องเที่ยว ลักษณะการเดินทาง ระยะเวลาจากตัวเมืองไปยังแหล่งท่องเที่ยว
- 1.3 สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่พักแรม ร้านอาหาร เครื่องดื่ม สถานบริการต่างๆ ระบบไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ และการรักษาความปลอดภัย
- 1.4 สภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพทางกายภาพ สภาพอากาศ ระบบนิเวศ และสภาพอื่นๆ ของแหล่งท่องเที่ยว
- 1.5 ข้อจำกัดในการรองรับนักท่องเที่ยว ได้แก่ ข้อจำกัดด้านพื้นที่ ข้อจำกัดทางด้าน บริการสาธารณสุข ปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว
- 1.6 ความมีชื่อเสียงในปัจจุบัน ได้แก่ ความเป็นที่รู้จักของแหล่งท่องเที่ยวและจำนวน นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548, น. 28 อ้างถึงใน สมาพร คล้ายวิเชียร, เกษสุดา บุรณพินศักดิ์ และกัญธิมา นาคนิชาติ, 2550) กล่าวว่า องค์ประกอบของทรัพยากรท่องเที่ยวประกอบด้วย

1. สิ่งดึงดูดใจเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดของทรัพยากรท่องเที่ยว ที่ต้องดึงดูดใจ อย่างใดอย่างหนึ่งให้นักท่องเที่ยวได้เยี่ยมเยือนสถานที่นั้น ๆ
2. เส้นทางขนส่งเข้าถึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของทรัพยากรท่องเที่ยว ที่ต้องมีเส้นทาง หรือเครือข่ายคมนาคมขนส่งที่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวจนตลอดจนสามารถ ติดต่อเชื่อมโยงกันระหว่างทรัพยากรท่องเที่ยวหนึ่งกับอีกทรัพยากรท่องเที่ยวหนึ่ง ได้อย่างสะดวกและปลอดภัย
3. สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ที่ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวก ไว้บริการนักท่องเที่ยวที่เข้ามายัง แหล่งท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบาย และประทับใจ

นอกจากนี้ สมชาย เลี้ยงพรพรรณ (2547) ยังได้กำหนดขอบเขตการประเมินศักยภาพของ แหล่งท่องเที่ยวโดยได้แบ่งออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว
2. สิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว

3. สภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว
4. คุณค่าและความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยว
5. การตอบรับของประชาชนในท้องถิ่น
6. การจัดการในแหล่งท่องเที่ยว

ในขณะที่ Marzuki et.al. (2011) ได้ทำการประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติทางตอนใต้ของรัฐกลันตัน ในประเทศมาเลเซียโดยทำการศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวใน 3 ด้านหลักๆ คือ

1. ด้านกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว
2. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว
3. ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว

นอกจากนี้ Priskin (2001) ยังได้ใช้เทคนิคทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพในการประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติในภูมิภาค Central Coast ของออสเตรเลียตะวันตก โดยได้ใช้เกณฑ์ในการประเมิน 3 ด้านคือ

1. ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว
2. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว
3. ด้านระดับของธรรมชาติที่ถูกทำลายในแหล่งท่องเที่ยว

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดที่ศึกษาและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาสร้างเป็นกรอบการประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรี โดยได้ประยุกต์แนวคิดต่างๆ กับแบบประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่จัดทำโดยกรมการท่องเที่ยว และได้กำหนดขอบเขตของการประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรีให้ครอบคลุมด้านต่างๆ 7 ด้านดังนี้ ด้านความสะดวกในการเข้าถึง ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว ด้านคุณค่าและความดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว ด้านสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นและด้านการมีชื่อเสียงในปัจจุบัน

2. การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

World Tourism Organization (UNWTO, 2001) ได้ให้ความหมายของคำว่า การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ไว้ว่า “การท่องเที่ยวแบบยั่งยืนจะตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและชุมชนของเจ้าบ้านที่นักท่องเที่ยวเข้าไปเยือนในขณะเดียวกันก็มีการปกป้องและเสริมสร้างโอกาสในคนรุ่นต่อไป การท่องเที่ยวแบบนี้จะนำไปสู่การจัดการทรัพยากรในลักษณะที่ตอบสนองต่อความต้องการทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและสุนทรียภาพ และยังทำให้เกิดการดำรงรักษาวัฒนธรรม กระบวนการทางนิเวศวิทยาและความหลากหลายทางชีวภาพต่างๆ” ซึ่งสอดคล้องกับที่ Swarbrooke (1999, p. 99) กล่าวถึงลักษณะของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนว่า ต้องมีลักษณะของความยุติธรรมทางสังคมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคน นอกจากนี้ รำไพพรรณ แก้วสุริยะ (2545, น. 95) ยังได้สรุปความหมายของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนว่าเป็นการพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสุนทรียภาพ โดยใช้ทรัพยากรอันทรงคุณค่าอย่างชาญฉลาดและเกิดผลกระทบน้อยที่สุด

มนัส สุวรรณ และคณะ (2543) ได้กล่าวถึงการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนว่าจะต้องพิจารณาองค์ประกอบหลัก 4 ด้านดังนี้

1. การดำเนินกิจกรรมในขอบเขตความสามารถของธรรมชาติ ชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรมและวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนต่อกิจกรรมการท่องเที่ยว
2. การตระหนักในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีผลต่อชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน
3. การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีผลกระทบต่อระบบนิเวศ ชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรมและวิถีชีวิตที่มีต่อการท่องเที่ยว
4. การประสานเข้าด้วยกันของความต้องการทางเศรษฐกิจ การคงอยู่ของสังคม และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ในขณะที่ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ได้มีการกล่าวถึงแนวคิดของการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนไว้ใน 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการสร้างจิตสำนึกการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมให้แก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย
2. ด้านการสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยว
3. ด้านการสร้างควมมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ให้แก่ชุมชนท้องถิ่น

ดังนั้น ในการประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรีเพื่อนำไปสู่การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและคนในชุมชนสามารถได้รับประโยชน์จากแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืนจึงต้องคำนึงถึงความพร้อมในด้านต่างๆ ของแหล่งท่องเที่ยว การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวและการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนประกอบกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ขั้นตอนในการทำวิจัย

ในการประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยมีวิธีในการดำเนินงานวิจัยสี่ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนแรกเป็นการคัดเลือกแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรี โดยทำการเลือกแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกที่ได้รับความนิยมโดยมีฐานข้อมูลทางระบบอินเทอร์เน็ตและอยู่ในเอกสารสิ่งพิมพ์ของจังหวัดสระบุรี รวมทั้งยังได้นำตัวเลขจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมาประกอบการศึกษาโดยได้เลือกแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมด 4 แห่งประกอบไปด้วย อุทยานแห่งชาติน้ำตกเจ็ดสาวน้อย น้ำตกมวกเหล็ก น้ำตกดงพญาเย็น และศูนย์ศึกษาธรรมชาติและท่องเที่ยวเชิงนิเวศเจ็ดคด-โป่งก้อนเส้า (น้ำตกเจ็ดคด)

ขั้นตอนที่สองจะทำการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ มีประสบการณ์ในการท่องเที่ยว มีความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือในสาขาอาชีพที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อลงพื้นที่ทำการประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรี โดยผู้เชี่ยวชาญที่ได้คัดเลือกมีจำนวนทั้งหมด 10 ท่าน จาก 3 ส่วนที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คือ

- 1.1 สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.) ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้คนไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ ส่งเสริมการศึกษาและวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและหน้าที่หลักอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศ จำนวน 3 ท่าน⁴
- 1.2 บริษัทนำเที่ยวชั้นนำในกรุงเทพฯ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องสำรวจและประเมินแหล่งท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำไปสู่การพัฒนาการนำเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว จำนวน 3 ท่าน⁵
- 1.3 มัคคุเทศก์อาชีพ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีหน้าที่หลักในการนำนักท่องเที่ยวเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวและยังมีบทบาทในการพัฒนาและอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ อีกด้วย จำนวน 4 ท่าน⁶

ขั้นตอนที่สามเป็นการจัดทำแบบประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรี โดยประยุกต์แนวคิดต่างๆ กับแบบประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่จัดทำโดยกรมการท่องเที่ยวเพื่อสร้างเป็นกรอบการประเมิน โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินมีทั้งหมด 7 ด้านประกอบไปด้วย ด้านความสะดวกในการเข้าถึง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว ด้านคุณค่าและความดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว ด้านสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นและด้านการมีชื่อเสียงในปัจจุบัน

ขั้นตอนสุดท้ายคือ การประชุมกลุ่มย่อยก่อนนำผู้เชี่ยวชาญทั้ง 10 ท่านลงพื้นที่เพื่อทำการสำรวจและประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรี ก่อนจะนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และจัดสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรีต่อไป

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีการประยุกต์แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ เข้ากับแบบประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่จัดทำโดยกรมการท่องเที่ยว เพื่อนำมาสร้างแบบประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 7 ด้าน โดยคำถามในแบบประเมินทั้ง 7 ด้านจะเป็นคำถามแบบเลือกตอบที่มีมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนเป็น 1, 2, 3, 4 และ 5 ซึ่งหมายถึงมีศักยภาพต่ำ ค่อนข้างต่ำ ปานกลาง ค่อนข้างสูง และสูง ตามลำดับ นอกจากนี้ในแบบประเมินยังมีส่วนของความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญ

- | | | |
|---|-------------------------------|-------------------------------|
| 4 | 1. นายปพนวัฒน์ ลิทธิเดช | อุปนายก |
| | 2. นายภูริวัฒน์ ลิ้มถาวรรัตน์ | ปลัด |
| | 3. นายพิสิษฐ์ ศิริรัตน์ | นายทะเบียน |
| 5 | 1. นายปริญญา ปัญจทวี | ผู้จัดการฝ่ายขาย |
| | 2. นายวศิน สุขมากสิน | ผู้อำนวยการบริหาร |
| | 3. คุณจิตกร วิจารณ์รงค์ | ผู้จัดการ |
| 6 | 1. นายณัฐพล พันธุ์เสือ | มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) |
| | 2. นายรัชกฤษ รัตนธนาสุข | มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) |
| | 3. นางสาวจิรภัทร ชุกล่อม | มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) |
| | 4. คุณศิวกร พระศรีธ | มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) |

ได้เพิ่มเติมข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว โดยมีการจัดส่งแบบประเมินให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบประเมินและทำการแก้ไขแบบประเมินตามที่คุณผู้เชี่ยวชาญแนะนำ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวโดยการนำผลที่ได้จากการประเมินมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ยโดยกำหนดเกณฑ์ประเมินผลและความหมายของระดับคะแนนดังนี้

1.00 - 1.50	=	ต่ำ
1.51 - 2.50	=	ค่อนข้างต่ำ
2.51 - 3.50	=	ปานกลาง
3.51 - 4.50	=	ค่อนข้างสูง
4.51 - 5.00	=	สูง

สำหรับข้อมูลในการเสนอแนวทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวมาจากการวิเคราะห์แบบประเมินและข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญรวมทั้งการสังเกตของผู้วิจัย

ผลการศึกษา

จากการประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรีทั้ง 4 แห่ง โดยการใช้แบบประเมินและการสนทนากลุ่มกับผู้เชี่ยวชาญ พบว่า โดยภาพรวมน้ำตกเจ็ดสาวน้อยมีค่าเฉลี่ยศักยภาพทางการท่องเที่ยวสูงที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (4.03) โดยมีแหล่งท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาธรรมชาติและท่องเที่ยวเชิงนิเวศเจ็ดคด-โป่งก้อนเล้า (น้ำตกเจ็ดคด) อยู่ในระดับรองลงมาคือ มีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (3.95) ส่วนน้ำตกมวกเหล็กมีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับปานกลาง (2.75) และน้ำตกดงพญาเย็นมีระดับค่าเฉลี่ยของศักยภาพทางการท่องเที่ยวในภาพรวมที่ค่อนข้างต่ำ (1.90)

เมื่อพิจารณาศักยภาพในแต่ละด้านของแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 4 แห่งพบว่าแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งมีจุดเด่นทางการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ได้แก่ น้ำตกเจ็ดสาวน้อยมีศักยภาพที่สูงสุดในด้านการบริหารจัดการโดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.70 โดยมีการบริหารจัดการในส่วนงานต่างๆ อย่างมีระบบ อาทิเช่น การดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยวโดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยตรวจตราให้มีการนำอาหารและเครื่องดื่มประเภทแอลกอฮอล์เข้าไปรับประทานในแหล่งท่องเที่ยว การจัดให้มีป้ายสื่อความหมาย ป้ายเตือนภัยและข้อควรระวังที่เห็นได้อย่างชัดเจนและทั่วถึง การจัดระเบียบร้านค้าร้านขายของ การร่วมมือกับชาวบ้านในการจัดตั้งชมรมดูแลแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

สำหรับศูนย์ศึกษาธรรมชาติและท่องเที่ยวเชิงนิเวศเจ็ดคด-โป่งก้อนเล้า (น้ำตกเจ็ดคด) มีศักยภาพที่สูงสุดในด้านสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวโดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.66 โดยสามารถคงสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวไว้ได้ค่อนข้างสมบูรณ์ ถึงแม้จะมีการดัดแปลงสภาพทางธรรมชาติในบางส่วนเพื่อให้เข้ากับสมัยนิยม

ในขณะที่น้ำตกมวกเหล็กและน้ำตกดงพญาเย็นมีศักยภาพที่สูงสุดในด้านความสะดวกในการเข้าถึงโดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 และ 3.43 ตามลำดับ โดยน้ำตกทั้งสองแห่งมีข้อได้เปรียบในเรื่องของที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกจากถนนสายหลักและมีพาหนะรับจ้างในการเข้าถึงได้หลากหลาย

นอกจากนี้ ผู้วิจัยพบว่าแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 4 แหล่งมีระดับคะแนนเฉลี่ยที่น้อยที่สุดในด้านที่แตกต่างกัน ได้แก่ น้ำตกเจ็ดสาวน้อยมีศักยภาพที่น้อยที่สุดในด้านคุณค่าและความดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวโดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36 ทั้งนี้เนื่องจากประเภทของกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่ค่อนข้างจำกัดทำให้แหล่งท่องเที่ยวนี้มีศักยภาพด้านความดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวต่ำกว่าด้านอื่นๆ

สำหรับศูนย์ศึกษาธรรมชาติและท่องเที่ยวเชิงนิเวศเจ็ดคด-โป่งก้อนเล้า (น้ำตกเจ็ดคด) มีศักยภาพที่น้อยที่สุดในด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นโดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.59 เนื่องจากศูนย์ศึกษาธรรมชาติและท่องเที่ยวเชิงนิเวศเจ็ดคด-โป่งก้อนเล้า (น้ำตกเจ็ดคด) มีการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวที่ครอบคลุมทุกด้านโดยไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมแต่อย่างใด

ในขณะที่น้ำตกมวกเหล็กและน้ำตกดงพญาเย็นมีศักยภาพที่น้อยที่สุดในด้านการบริหารจัดการโดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 1.80 และ 1.00 ตามลำดับ เห็นได้จากการขาดความเป็นระบบในการดูแลบริหารแหล่งท่องเที่ยว การมีป้ายสื่อความหมายหรือการให้ข้อมูลต่างๆ น้อยมาก ไม่มีการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวก่อนการเข้าชม ไม่มีมาตรการหรือการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ไม่มีการควบคุมเรื่องของความสะอาดและการกำจัดขยะ บางบริเวณในแหล่งท่องเที่ยวถูกปล่อยให้รกร้างขาดการดูแลรักษา ทำให้สภาพโดยรวมของแหล่งท่องเที่ยวไม่เป็นที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวเท่าที่ควร

สำหรับรายละเอียดผลการประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 4 แหล่งในภาพรวมและด้านต่างๆ สรุปได้ดังตารางด้านล่างนี้

ตารางที่ 1 สรุปศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรี

ศักยภาพ	น้ำตกเจ็ดสาวน้อย		น้ำตกดงพญาเย็น		น้ำตกมวกเหล็ก		น้ำตกเจ็ดคด		ภาพรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1. ด้านความสะดวกในการเข้าถึง	4.09	ค่อนข้างสูง	3.43	ปานกลาง	3.88	ค่อนข้างสูง	3.85	ค่อนข้างสูง	3.81	ค่อนข้างสูง
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว	4.14	ค่อนข้างสูง	2.07	ค่อนข้างต่ำ	4.40	ค่อนข้างสูง	3.15	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง
3. ด้านคุณค่าและความดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว	3.36	ปานกลาง	1.26	ต่ำ	3.56	ค่อนข้างสูง	2.30	ค่อนข้างต่ำ	2.62	ปานกลาง
4. ด้านสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว	4.10	ค่อนข้างสูง	1.63	ค่อนข้างต่ำ	4.66	สูง	2.96	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง
5. ด้านการบริหารจัดการ	4.70	สูง	1.00	ต่ำ	4.23	ค่อนข้างสูง	1.80	ค่อนข้างต่ำ	2.93	ปานกลาง
6. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น	3.76	ค่อนข้างสูง	2.26	ค่อนข้างต่ำ	2.59	ปานกลาง	2.20	ค่อนข้างต่ำ	2.70	ปานกลาง
7. ด้านการมีชื่อเสียงในปัจจุบัน	4.15	ค่อนข้างสูง	1.31	ต่ำ	4.45	ค่อนข้างสูง	3.00	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง
ภาพรวม	4.03	ค่อนข้างสูง	1.90	ค่อนข้างต่ำ	3.95	ค่อนข้างสูง	2.75	ปานกลาง		

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาข้างต้นทำให้พบประเด็นที่น่าสนใจว่า แหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรีมีความสะดวกในการเข้าถึงอยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูงเนื่องจากจังหวัดสระบุรีมีข้อได้เปรียบในเรื่องของการเดินทางและการคมนาคมขนส่งที่สะดวกและมียานพาหนะในการเข้าถึงหลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฌักกูญญณ์ เอกวรรณัง (2553) ที่ว่าหากนักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกหรือรวดเร็ว นักท่องเที่ยวจะเกิดอรรถรสในการท่องเที่ยวได้มาก ดังนั้น หากแหล่งท่องเที่ยวไม่มีความสะดวกในการเข้าถึง นักท่องเที่ยวอาจจะไม่เดินทางไปเที่ยวชมก็ได้

จากการสำรวจและประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรีแต่ละแหล่งพบว่า น้ำตกส่วนใหญ่มีศักยภาพที่เป็นจุดเด่นหรือสิ่งดึงดูดใจหลายด้าน แต่น้ำตกบางแห่งมีศักยภาพที่เป็นจุดเด่นเพียงด้านเดียว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ที่ได้อธิบายไว้ว่าแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งต้องมีสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชม ซึ่งสรุปได้ดังนี้

น้ำตกเจ็ดสาวน้อยมีศักยภาพที่เป็นจุดเด่นในด้านการบริหารจัดการ สิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว และการมีชื่อเสียงในปัจจุบัน เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกให้แก่ นักท่องเที่ยวทั้งในด้านการให้ข้อมูลความรู้ การดูแลความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว และการบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เช่น การจัดให้มีห้องอาบน้ำและห้องสุขาอย่างเพียงพอ มีการกำจัดขยะอย่างสม่ำเสมอ การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ การจัดระเบียบร้านค้าประเภทต่างๆ และมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย จุดเด่นเหล่านี้ทำให้น้ำตกเจ็ดสาวน้อยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวเข้าเยี่ยมชมเป็นจำนวนมากตลอดทั้งปี เนื่องจากได้รับความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยว (รุจิราใหญ่สว่าง, 2552) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yuksel and Yuksel (2002) ที่ว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการทางการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดการเดินทางเพื่อเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ

ศูนย์ศึกษาธรรมชาติและท่องเที่ยวเชิงนิเวศเจ็ดคด-โป่งก้อนเส้า (น้ำตกเจ็ดคด) มีศักยภาพที่เป็นจุดเด่นในด้าน สภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว การมีชื่อเสียงในปัจจุบัน และสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว เนื่องจากมีการจัดการและดูแลสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติได้อย่างสมบูรณ์ รวมทั้งมีการรักษาระบบนิเวศไม่ให้เกิดผลกระทบจากการท่องเที่ยว จนทำให้แหล่งท่องเที่ยวแห่งนี้มีชื่อเสียงในด้านการเป็นแหล่งท่องเที่ยวและแหล่งเรียนรู้เชิงนิเวศ โดยงานวิจัยของ Mehmetoglu (2007) ได้กล่าวถึงการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติว่าเป็นหนึ่งในการท่องเที่ยวที่มีการเติบโตเร็วที่สุดในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวที่สนใจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourist) มีเป็นจำนวนมากที่สุดในบรรดานักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ

น้ำตกมวกเหล็กมีศักยภาพที่เป็นจุดเด่นในด้าน ความสะดวกในการเข้าถึง สิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว และการมีชื่อเสียงในปัจจุบัน เนื่องจากสถานที่ตั้งของน้ำตกอยู่ใกล้ตัวอำเภอมวกเหล็กทำให้เดินทางเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกค่อนข้างครบ เช่น ห้องอาบน้ำและห้องสุขา ร้านขายอาหารและเครื่องดื่ม และร้านเช่าชุดเล่นน้ำในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว นอกจากนี้แหล่งท่องเที่ยวยังเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน จึงทำให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั่วไป

น้ำตกดงพญาเย็นมีศักยภาพที่เป็นจุดเด่นเพียงด้านเดียวคือความสะดวกในการเข้าถึง เนื่องจากที่ตั้งของน้ำตกอยู่ติดถนนสายหลักจึงทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้าถึงได้โดยสะดวก อย่างไรก็ตาม น้ำตกแห่งนี้ยังขาดศักยภาพในด้านอื่นๆ เช่น ด้านการบริหารจัดการ ด้านคุณค่าและความดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว และด้านการมีชื่อเสียงในปัจจุบัน เนื่องจากการไม่มีศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ขาดเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว มีการดัดแปลงสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติจนทำให้เกิดผลกระทบต่อระบบนิเวศในแหล่งท่องเที่ยว การขาดระบบการกำจัดขยะและของเสีย การมีความหลากหลายทางกิจกรรมทางการท่องเที่ยวน้อยเพราะสามารถทำได้เพียงการเล่นน้ำเท่านั้น นอกจากนี้ น้ำตกนี้ยังไม่เคยมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ทางการท่องเที่ยวของจังหวัด

จุดเด่นในเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการเลือกแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับผลจากงานวิจัยที่เกี่ยวกับศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในหลายพื้นที่ (จริญญา ญพิกุล และ วาริชต์ มัธยมบุรุษ, 2555; สมาพร คล้ายวิเชียร, เกษสุตา บุรณพันธ์ศักดิ์ และกัญธิมา นาคนิชาติ, 2550; ปาริฉัตร สิงห์ศักดิ์ตระกูล และพัชรินทร์ เสริมการดี, 2556) อย่างไรก็ตาม จะเห็นว่าการบริหารจัดการภายในแหล่งท่องเที่ยวก็เป็นปัจจัยสำคัญอีกหนึ่งปัจจัยที่ไม่เพียงจะส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวที่มากขึ้นเท่านั้น แต่ยังทำให้เกิดสมดุลระหว่างการรักษาแหล่งท่องเที่ยวให้คงอยู่และการได้รับประโยชน์จากแหล่งท่องเที่ยวของคนในชุมชน (อรนะช โกศล และ โชคชัย สุทธาเวช, 2557) อันจะนำไปสู่การท่องเที่ยวที่ยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในภาพรวม

จากการประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรี ในภาพรวมพบว่าน้ำตกส่วนใหญ่มีศักยภาพในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง โดยศักยภาพด้านที่เป็นจุดเด่นคือด้านความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นในส่วน of แหล่งท่องเที่ยวเอง ส่วนของการท่องเที่ยวของจังหวัด และ ส่วนของการคมนาคมขนส่ง จึงควรร่วมมือกันในการดูแลรักษาเส้นทางการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงเพิ่มทางเลือกของยานพาหนะในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรักษาจุดเด่นด้านนี้ต่อไป

ในขณะที่ศักยภาพด้านที่เป็นจุดด้อยในภาพรวมของแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรีคือ ด้านคุณค่าและความดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นในส่วน of แหล่งท่องเที่ยวเอง ในส่วนของการท่องเที่ยวของจังหวัดจึงควรร่วมมือกันในการดูแลแหล่งท่องเที่ยวเหล่านี้ให้ยังคงความสวยงามตามธรรมชาติ มีความหลากหลายทางชีวภาพและเพิ่มกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาธรรมชาติให้มากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

2.1 จากข้อค้นพบที่ว่าน้ำตกเจ็ดสาวน้อยมีศักยภาพที่เป็นจุดด้อยในด้านคุณค่าและความดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว ดังนั้น ทางอุทยานแห่งชาติน้ำตกเจ็ดสาวน้อย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลจึงควรเพิ่มหรือจัดให้มีกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่หลากหลายขึ้นกว่าปัจจุบัน โดยควรเป็นกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่ทำให้นักท่องเที่ยวมีโอกาสสัมผัสธรรมชาติและเข้าใจประโยชน์ของการดูแลรักษาธรรมชาติ เช่น การเดินป่า การศึกษาธรรมชาติ หรือกิจกรรมทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอื่นๆ

2.2 จากข้อค้นพบที่ว่าศูนย์ศึกษารัชมณฑลและท่องเที่ยวเชิงนิเวศเจ็ดคด-โป่งก้อนเส้า (น้ำตกเจ็ดคด) มีศักยภาพที่เป็นจุดด้อยในด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้น ทางศูนย์ศึกษารัชมณฑลและท่องเที่ยวเชิงนิเวศเจ็ดคด-โป่งก้อนเส้า ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลแหล่งท่องเที่ยวนี้จึงควรจัดให้มีกิจกรรมที่ทำให้คนในท้องถิ่นสามารถเข้ามามีส่วนร่วมกับแหล่งท่องเที่ยวได้มากขึ้นเพื่อเป็นการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรที่ดูแลแหล่งท่องเที่ยวและประชาชนในท้องถิ่นให้มากขึ้น สำหรับกิจกรรมที่สามารถจัดให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมได้เช่น จัดให้มีร้านจำหน่ายสินค้า/อาหารโดยคนในชุมชน การจัดให้มีมัคคุเทศก์ท้องถิ่น เป็นต้น

2.3 จากข้อค้นพบที่ว่าน้ำตกมวกเหล็ก มีศักยภาพที่เป็นจุดด้อยในด้านการบริหารจัดการ ดังนั้น ทางกรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืชซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลสวนรุกขชาติและน้ำตกมวกเหล็กจึงควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกและให้ข้อมูลความรู้ในด้านต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งควรจัดให้มีป้ายสื่อความหมายในจุดต่างๆ ของแหล่งท่องเที่ยว นอกจากนี้ควรจัดให้มีการกำจัดขยะอย่างสม่ำเสมอและควรเพิ่มการดูแลภูมิทัศน์ในภาพรวมเพื่อให้แหล่งท่องเที่ยวยังสามารถคงความสวยงามได้ในทุกฤดูกาล

2.4 จากข้อค้นพบที่ว่าน้ำตกดงพญาเย็น มีศักยภาพที่เป็นจุดด้อยในด้านการบริหารจัดการ ดังนั้น ทางศูนย์ควบคุมไฟป่า จังหวัดสระบุรีที่เป็นผู้ดูแลน้ำตกดงพญาเย็นจึงควรจัดให้มีหน่วยงานที่ดูแลแหล่งท่องเที่ยวนี้โดยตรง เพื่อให้เกิดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในด้านสิ่งแวดล้อม ด้านคุณค่าและความดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว ด้านสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น และด้านการมีชื่อเสียงในปัจจุบัน รวมทั้งควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำแหล่งท่องเที่ยวเพื่ออำนวยความสะดวกและให้ข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นแก่นักท่องเที่ยว

3. ข้อเสนอแนะต่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มต่างๆ ที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรี เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อไป

นอกจากนี้ยังควรทำการสำรวจและประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดอื่นๆ ที่เป็นจังหวัดที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวที่ใกล้เคียงกับจังหวัดสระบุรีเพื่อนำผลการสำรวจและการประเมินศักยภาพที่ได้มาเปรียบเทียบจุดเด่นและจุดด้อยของแต่ละแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนำไปสู่การให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงศักยภาพในด้านต่างๆ ของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว และยังสามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในด้านต่างๆ ต่อไปอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- จริญญา ฌพิกุล และ วาริชต์ มัธยมบุรุษ. (2555). การศึกษาศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย. สืบค้น 7 กรกฎาคม 2557, จาก <http://tar.thailis.or.th/bitstream/123456789/562/1%E0%8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%A2%2021.pdf>
- ณัฐฤกษ์ อกวรรณัง. (2553). การพัฒนาและอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ดรรชนี เอมพันธุ์ และ เรณูภา รัชโน. (2550). การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ จังหวัดเชียงใหม่. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คณะวนศาสตร์ ภาควิชาอนุรักษ์วิทยา.
- ททท.เตรียมแผนระยะสั้นรับมือท่องเที่ยวสะกดหลังรัฐประหาร. สืบค้น 5 มิถุนายน 2557, จาก <http://www.kaohoon.com/online/89338>
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิชาการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- ปาริฉัตร สิงห์ศักดิ์ตระกูล และพัชรินทร์ เสริมการดี. (2556). การศึกษาศักยภาพและแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของชุมชนบ้านทุ่งมะปราง อำเภอดอนจานและบ้านดอนพานัน อำเภอดอนจาน จังหวัดสกล. วารสารสุทธิปริทัศน์, 27(83), 97-112. ประกาศกฎอัยการศึกไม่กระทบท่องเที่ยว. สืบค้น 5 มิถุนายน 2557, จาก <http://news.ch7.com/detail/71913>
- มนัส สุวรรณ และคณะ. (2543). คู่มือการบริหารและจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และสภาตำบล (สต.) (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- รุจิรา ไชยสวัสดิ์. (2552). การประเมินมูลค่าทางเศรษฐศาสตร์ของอุทยานแห่งชาติน้ำตกเจ็ดสาวน้อย จังหวัดสระบุรี (ปริญาณพนธ์ปริญาโทบริหารศาสตร). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร.
- ราไพพรรณ แก้วสุริยะ. (2545). ท่องเที่ยวยั่งยืน (ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์) ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. เอกสารการประชุม เชิงปฏิบัติการด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภายใต้โครงการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 2545. น.93-96. กรุงเทพฯ: กองอนุรักษ์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- โว ไทย เชื่อง , พัชรภรณ์ ก้อนสิน, วัฒนาชัย มาลัย และนันทพร สุทธิประภา. (2555). การประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวเครือข่ายสามพันโบก, รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 122-129.
- ศิริจรรยา ประพตกิจ. (2553). การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอมือง จังหวัดตราด เพื่อจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. (วิทยานิพนธ์ปริญาโทบริหารศาสตร มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราวุธและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดสระบุรี. สืบค้น 30 พฤษภาคม 2557, จาก <http://thai.tourismthailand.org/ข้อมูลจังหวัด/สระบุรี/สถานที่ท่องเที่ยว>
- สมชาย เลี้ยงพรพรรณ. (2547). การศึกษาคัญภาพของแหล่งทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในบริเวณทะเลสาบสงขลา. *รวมบทความวิจัยการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
- สมาพร คล้ายวิเชียร, เกษสุตา บุรณพันธ์ศักดิ์ และกัญธิมา นาคนชาติ. (2550). *แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านช้างในอีสานใต้*. บุรีรัมย์: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- อารยา อินคชสาร. (2554). การประเมินศักยภาพของตลาดน้ำวัดกลางคูเวียงเพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อรนุช โกศล และ โชคชัย สุทธาเวช. (2557). การจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 4(1), 220 – 232.
- Marzuki, A., Hussin, A.A., Mohamed B., Othman, A.G. & Mat Som, A.P., (2011). Assessment of nature-based tourism in South Kelantan, Malaysia. *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, 6 (1), 281 - 295.
- Mehmetoglu, M. (2007). Typologising nature-based tourists by activity-theoretical and practical implications. *Tourism Management*, 28, 651 – 660.
- Naidoo, P., Ramseook-Munhurrin, P. & Seegoolam, P. (2011). An Assessment of visitor satisfaction with nature-based tourism attractions. *International Journal of Management and Marketing Research*, 4(1), 87 – 98.
- Priskin, J. (2001). Assessment of natural resources for nature-based tourism: the case of the Central Coast Region of Western Australia. *Tourism Management*, 22, 637 - 648
- Swarbrooke, J. (1999). *Sustainable Tourism Management*. Oxford: CABI Publishing.
- World Tourism Organization. (2001). *Sustainable Development of Ecotourism A Compilation of Good Practices*. World Tourism Organization
- Yukel, A. & Yukel, F. (2002). Measurement of tourist satisfaction with restaurant services: a segment-based approach. *Journal of Vacation Marketing*, 9(1), 52-68

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการมีเป้าหมายในชีวิต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่เข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ

Motivation and Goals in Life of Dhurakij Pundit
University Students Participating Dream and
Commitment to Success Project

ชะเอ้น พิศาลวัชรินทร์*

Cha-eoen Pisanwacharin*

* อาจารย์แนะแนวประจำศูนย์นำความรู้สู่การปฏิบัติ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

* Guidance Teacher of Praxis Center, Dhurakij Pundit University

* Email : ern2506@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และเปรียบเทียบการมีเป้าหมายในชีวิตก่อนและหลังจากการเข้าร่วมโครงการของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ทั้งเพศชายและเพศหญิงที่เข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ จำนวน 400 คน โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1.00 และ กลุ่มนักศึกษาที่มีผลการเรียนสูงกว่าหรือเท่ากับ 1.01 ผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นแบบ Rating Scale (Questionnaire) ก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 68 และเป็นนักศึกษาเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 32 และพบว่า นักศึกษากลุ่มที่ 1 ที่มีผลการเรียนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1.00 ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในสายสังคมและมนุษย์ คิดเป็นร้อยละ 78.50 และสายวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 21.50 นักศึกษากลุ่มที่ 2 ที่มีผลการเรียนสูงกว่าหรือเท่ากับ 1.01 ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในสายสังคมและมนุษย์ คิดเป็นร้อยละ 72 และสายวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 28

ผลจากการเปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนและการมีเป้าหมายในชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตทั้งสองกลุ่ม ก่อนและหลังจากการเข้าร่วมโครงการ พบว่า นักศึกษากลุ่มที่ 1 ที่มีผลการเรียนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1.00 มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการแตกต่างกัน นักศึกษากลุ่มที่ 2 ที่มีผลการเรียนสูงกว่าหรือเท่ากับ 1.01 มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังจากการเข้าร่วมโครงการแตกต่างกัน และพบว่านักศึกษากลุ่มที่ 1 ที่มีผลการเรียนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1.00 มีเป้าหมายในชีวิตก่อนและหลังจากการเข้าร่วมโครงการแตกต่างกัน และนักศึกษากลุ่มที่ 2 ที่มีผลการเรียนสูงกว่าหรือเท่ากับ 1.01 มีเป้าหมายในชีวิตก่อนและหลังจากการเข้าร่วมโครงการแตกต่างกัน

คำสำคัญ: แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป้าหมายในชีวิต

Abstract

The research aimed to compare students' achievement motivation and their life goals before and after the participation in the Pursuing Your Goal Program. The study was conducted with a sample group of 400 Dhurakij Pundit University students who participated in the program. The samples were divided into two groups according to the students' GPA. The first group of students had the GPA lower than or equal to 1.00 and the other had the GPA higher than 1.00. Purposive sampling was used and the research instrument was a questionnaire with rating scale questions, distributed before and after the program. Data was analyzed using percentage, mean and standard deviation.

The study revealed that the 68 percent of the participants were male and 32 percent were female. Both groups of participants were mainly from the field of humanities and social sciences, 78.50 percent in the first group and 72 percent in the second group. Only 21.50 percent of participants from the first group and 28 percent from the second group studied in the field of science.

The students' achievement motivation and their life goals before and after the participation in the program were compared. The findings revealed that there was a difference between the levels of achievement motivation of the students from both groups. Similarly, there was a difference between the participants' life goals from both groups before and after the program.

Keywords: Motivation, Goals in Life

บทนำ

การศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนา และเป็นเครื่องมือชั้นนำสังคม ผู้ได้รับการศึกษาเป็นบุคคลที่มีคุณภาพและเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ แต่สภาพปัจจุบันประเทศกำลังเผชิญปัญหาและวิกฤตทางด้านคุณภาพการศึกษายกตัวอย่างเช่น จากการรายงานผลการตรวจราชการ ประจำปี 2542 ของผู้ตรวจราชการ 12 เขตการศึกษา สรุปได้ว่า คุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับต้องปรับปรุง เนื่องจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับชั้นต่างๆ อยู่ในเกณฑ์ต่ำ (กองวิจัยทางการศึกษา, 2545) ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการได้พยายามแก้ปัญหาวิกฤตดังกล่าว โดยการปฏิรูปการศึกษาและได้ดำเนินการเป็นระยะ โดยระยะแรก กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดมาตรการปฏิรูปการศึกษาไว้ ได้แก่ การปฏิรูปผู้สอนและบุคลากรทางการศึกษา การปฏิรูปการบริหารจัดการหลักสูตร การปฏิรูปครั้งนี้ถือเป็นการพยายามปรับเปลี่ยนการจัดการศึกษาครั้งสำคัญ และส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีในระดับหนึ่ง (กองวิจัยทางการศึกษา, 2545) ในปัจจุบันพบว่า นักศึกษาที่ไม่สนใจการเรียน ไม่เห็นประโยชน์ของการเรียน ขาดลักษณะการมุ่งมั่นอดทน ซึ่งการมุ่งมั่นอดทนนั้นมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการสร้างความรับผิดชอบ การวางแผนอนาคตและการเป็นตัวของตัวเอง จึงควรฝึกการตัดสินใจ สิ่งที่จะช่วยให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในการเรียนรู้ได้อย่างดีนั้น คือ แรงจูงใจ ความกระตือรือร้น ความอยากเรียนรู้ ความอดทน ความกล้าหาญ ความคาดหวังในตนเองที่สูงขึ้น กิจกรรมการสร้างพลังใจและแรงจูงใจให้นักศึกษาได้มีเป้าหมายชีวิต ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลให้นักศึกษาเกิดแรงจูงใจ กระตุ้นเกิดการเรียนรู้ การแสวงหาความรู้ให้ลึกซึ้ง จึงทำให้เกิดการเรียนรู้ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น นับว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสำคัญต่อกิจกรรมการสร้างพลังใจและแรงจูงใจและมีผลต่อการเรียนของนักศึกษาเป็นอย่างมากอีกด้วย นอกจากกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียนแล้ว ผู้วิจัยคิดว่าแนวทางหนึ่งที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนได้ทางหนึ่งคือ การเรียนการสอนคู่ไปกับการสร้างพลังใจและแรงจูงใจให้นักศึกษา โดยเน้นขบวนการให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษา พร้อมทั้งร่วมกันวางแผนการเรียนนอกจากกิจกรรมการเรียนการสอนเพียงอย่างเดียว ซึ่งเป็นวิธีที่มุ่งเน้นให้นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้น ผู้วิจัยคิดว่าอีกแนวทางหนึ่งที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีคือการให้คำปรึกษาเพราะการให้คำปรึกษาของอาจารย์โดยเฉพาะอาจารย์แนะแนวเป็นการให้คำปรึกษาแบบสร้างแรงจูงใจแก่นักศึกษาซึ่งเป้าหมายของการให้คำปรึกษาคือเพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดการตระหนักรู้ มีสติเกี่ยวกับแรงจูงใจ เกิดแรงผลักดันที่เป็นจิตสำนึก เป็นวิธีการเฉพาะที่ช่วยให้บุคคลได้ตระหนักถึงปัญหาของตนเอง และพร้อมที่จะลงมือทำบางอย่างเพื่อแก้ไขปัญหานั้น ใช้ได้อย่างมากในบุคคลที่มีความล้าเลต่อการเปลี่ยนแปลง เพราะจะช่วยแก้ไขความไม่แน่ใจการกล้าแสดงออก และทำให้บุคคลสามารถก้าวเข้าสู่ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างคงที่และถาวรได้ ซึ่งเป็นวิธีที่มุ่งเน้นให้นักศึกษา มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้นเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการเรียนของนักศึกษาให้สำเร็จตามเป้าหมายได้ต่อไป

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเอกชนหนึ่ง ที่มีการกิจหลักในการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่กับคุณธรรม จึงต้องปรับปรุงหลักสูตรและปรับเปลี่ยนวิธีการสอนเพื่อพัฒนาความคิดและการแก้ปัญหาของนักศึกษา โดยให้นักศึกษาเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตามความสนใจของแต่ละคน การที่นักศึกษาจะประสบความสำเร็จตามแนวทางดังกล่าวได้นั้น ต้องมีปัจจัยหลายประการทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน ซึ่งเป็นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้นักศึกษา

มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเรียนให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างดีที่สุด แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งเสริมให้กิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมด้านการงานหรือการศึกษา เกษตรชัย และทีม (2550) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจมีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ นักเรียนที่ตั้งใจเรียนสูงมักประสบความสำเร็จในการเรียนรู้ เป็นความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี พยายามเอาชนะอุปสรรค มีความพยายามที่จะทำให้สัมฤทธิ์ผลได้ตามมาตรฐานดีเยี่ยมกว่าคนอื่นๆ นักเรียนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นคนที่มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะรับภาระหรือความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ไม่ชอบเกียจคร้าน เป็นคนที่ตั้งเป้าหมายไว้สูงกว่าปกติและเป็นคนที่มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะให้ผู้อื่นประเมินหรือบอกสิ่งที่เขาทำ ทั้งนี้แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนซึ่งเป็นเพราะผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการที่จะกระทำสิ่งต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสำคัญในการกระตุ้นบุคคลให้มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น โดยนักศึกษาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ย่อมมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเองให้เก่งและมีความรอบรู้มากกว่าคนอื่นๆ มีความพยายามและความทะเยอทะยานในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น ทำสิ่งที่ยากปรายให้ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง จึงมีโอกาที่จะประสบผลสำเร็จในการเรียนและมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าผู้ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญกร คำแวง (2552, น.31) จากแนวคิดและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น และจากการที่ผู้วิจัยได้รับผิดชอบการจัดโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ เพื่อต้องการช่วยเหลือนักศึกษาที่มีผลการเรียนในระดับที่ต้องช่วยเหลือและดูแลเป็นพิเศษ และนักศึกษาที่มีผลการเรียนปกติ โดยวัตถุประสงค์ของโครงการคือเพื่อต้องการสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการเรียนให้กับนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่าเกณฑ์ปกติและนักศึกษาทั่วไปที่มีผลการเรียนปกติให้มีแรงจูงใจมีกำลังใจตลอดจนมีจุดมุ่งหมายที่ดีขึ้น พร้อมทั้งร่วมกันวางแผนการเรียนเพื่อให้นักศึกษาสำเร็จการศึกษาได้ภายในระยะเวลาของหลักสูตรการเรียนในระดับปริญญาตรี ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการมีเป้าหมายในชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ที่เข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาโครงการดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือให้นักศึกษาให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้น มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการมีเป้าหมายในชีวิต เพื่อจะได้สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรและออกไปประกอบอาชีพที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1.00 และสูงกว่าหรือเท่ากับ 1.01 ก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ
2. เพื่อเปรียบเทียบการมีเป้าหมายในชีวิต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำกว่า 1.00 และสูงกว่าหรือเท่ากับ 1.01 ก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ

สมมุติฐานการวิจัย

นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตยมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และมีเป้าหมายในชีวิตก่อนและหลังจากการเข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการมีเป้าหมายในชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตยก่อนและหลังจากการเข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1.00 และสูงกว่าหรือเท่ากับ 1.01 เพื่อนำข้อมูลของนักศึกษาทั้งสองกลุ่มที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการไปปรับใช้ในการให้คำปรึกษา การช่วยเหลือ หรือการวางแผนในการเรียน เพื่อให้นักศึกษาได้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่สูงขึ้นและสามารถสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างแรงจูงใจให้นักศึกษาตลอดจนการให้นักศึกษาได้มีเป้าหมายในชีวิตที่ชัดเจนมากขึ้น หรือการจัดโครงการต่างๆ ที่เป็นการสร้างแรงจูงใจและการมีเป้าหมายในชีวิตให้กับนักศึกษามากขึ้นกว่าเดิม

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกษรชัย และหิม (2550) กล่าวว่า แรงจูงใจมีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ นักเรียนที่ตั้งใจเรียนสูงมักประสบความสำเร็จในการเรียนรู้ เป็นความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี พยายามเอาชนะอุปสรรค มีความพยายามที่จะทำให้ผลสัมฤทธิ์ได้มาตรฐานดีเยี่ยมกว่าคนอื่น ๆ นักเรียนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะเป็นคนที่มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะรับภาระหรือความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ไม่ชอบเกียจคร้าน เป็นคนที่ตั้งเป้าหมายไว้สูงกว่าปกติและเป็นคนที่มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะให้ผู้อื่นประเมินหรือบอกสิ่งที่เขาทำ ทั้งนี้แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ซึ่งเป็นเพราะผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสำคัญในการกระตุ้นบุคคลให้มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น โดยนักศึกษาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ย่อมมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเองให้เก่งและมีความรอบรู้มากกว่าคนอื่น ๆ มีความพยายามและความทะเยอทะยานในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น ทำสิ่งที่ปรารถนาให้ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง จึงมีโอกาที่จะประสบความสำเร็จในการเรียนและมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าผู้ที่มีผลสัมฤทธิ์ต่ำ

ความหมายผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

สิ่งที่สามารถบอกถึงผลสำเร็จในการจัดการเรียนการสอน คือ ผลการเรียนรู้ของผู้เรียนซึ่งจะทราบได้จากการวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนนั่นเอง มีนักการศึกษาได้ให้ความหมายของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไว้ ดังนี้ คัดนางค์ มณีศรี และ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2540) ให้ความหมายผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง ผลที่เกิดจากการสอน หรือ กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมซึ่งแสดงออกมา 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพุทธิพิสัยด้านจิตพิสัย และด้านทักษะพิสัย

บุญชม ศรีสะอาด (2532) ให้ความหมาย ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการค้นคว้า การอบรม การสั่งสอน หรือประสบการณ์ต่างๆ รวมทั้ง ความรู้สึก ค่านิยม จริยธรรมต่างๆ ที่เป็นผลมาจากการฝึกสอน วรณีย์ โสมประยูร (2537) ให้ความหมาย ผลสัมฤทธิ์ทาง

การเรียนรู้ หมายถึง ความสามารถ หรือ พฤติกรรมของนักเรียนที่เกิดจากการเรียนการสอนซึ่งพัฒนาขึ้นหลังจากได้รับการอบรมสั่งสอนและฝึกฝนโดยตรง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 ปีการศึกษา 2555 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่เข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ รวมจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยแบ่งออกเป็นนักศึกษา 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 นักศึกษาที่มีผลการเรียนระดับ 1.00 และต่ำกว่า จำนวน 200 คน และ กลุ่มที่ 2 นักศึกษาที่มีผลการเรียนระดับ 1.01 และสูงกว่า จำนวน 200 คน ซึ่งได้มาจากการดำเนินการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้เวลาตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2555 ถึง มกราคม 2556

วิธีการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อต้องการทราบถึงข้อมูลส่วนตัว ครอบครัวยุทธศาสตร์ และศึกษาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การมีเป้าหมายในชีวิตของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ก่อนและหลัง เพื่อนำมาเปรียบเทียบความแตกต่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ คณะ ภูมิลำเนา อาชีพบิดา อาชีพมารดา อาชีพผู้ปกครอง รายได้ของครอบครัวต่อเดือนรายได้ของนักศึกษาต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการมีเป้าหมายในชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ชั้นปีที่ 2 ที่เข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ประจำปีการศึกษา 2555 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Rating Scale 5 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ

ขั้นตอนการวิจัย

ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ก่อนและหลัง การเข้าร่วมโครงการของนักศึกษา และดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จาก 2 กลุ่มๆ ได้แก่ กลุ่มที่มีผลการเรียนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1.00 จำนวน 200 คน และกลุ่มที่มีผลการเรียนสูงกว่าหรือเท่ากับ 1.01 จำนวน 200 คน ก่อนเข้าร่วมโครงการ
2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จาก 2 กลุ่มๆ ได้แก่ กลุ่มที่มีผลการเรียนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1.00 จำนวน 200 คน และกลุ่มที่มีผลการเรียนสูงกว่าหรือเท่ากับ 1.01 จำนวน 200 คน หลังเข้าร่วมโครงการ
3. ดำเนินการบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม SPSS พร้อมนำข้อมูลวิเคราะห์สถิติหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำข้อมูลเปรียบเทียบเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การมีเป้าหมายในชีวิต ก่อนและหลัง การเข้าร่วมโครงการ
4. วิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การมีเป้าหมายในชีวิตของนักศึกษาทั้งสองกลุ่ม ก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการ

วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน การมีเป้าหมายในชีวิตของ นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่เข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนและการมีเป้าหมายในชีวิต
2. สรุปรวปัญหาทางการเรียนเบื้องต้นที่ส่งผลต่อผลการเรียนของนักศึกษา
3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การมีเป้าหมายในชีวิต
4. สร้างแบบสอบถามโดยยึดข้อมูลจาก ข้อ 1 , 2 และ 3 เป็นแนวทางดัดแปลงรูปแบบการสร้างเครื่องมือ ได้แบบสอบถามเป็นแบบ Rating Scale จำนวน 20 ข้อ โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาโดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม
5. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อแก้ไขไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักศึกษา จำนวน 20 คน ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
6. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อแก้ไขและเพิ่มเติมไปดำเนินการปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปใช้จริงต่อไป โดยหาค่าความแตกต่างของแบบสอบถามก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยบันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ
2. ผู้วิจัยบันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามของนักศึกษาหลังเข้าร่วมโครงการ
3. ผู้วิจัยนำข้อมูลของนักศึกษาที่ได้บันทึกไว้ก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนและการมีเป้าหมายในชีวิต

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรที่ศึกษา โดยคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม วิเคราะห์เปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการมีเป้าหมายในชีวิตของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ	ร้อยละ
ชาย	272	68
หญิง	128	32
รวม	400	100

จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 68 และเป็นนักศึกษาเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 32

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ที่เข้าร่วมโครงการจำแนกตามสายการเรียน

สายการเรียน	กลุ่มที่ 1 (เกรด ≤ 1.00)	ร้อยละ	กลุ่มที่ 2 (เกรด ≥ 1.01)	ร้อยละ
สายวิทยาศาสตร์	43	21.50	56	28
สายสังคมและมนุษย์	157	78.50	144	72
รวม	200	100	200	100

จากตารางที่ 2 พบว่า นักศึกษากลุ่มที่ 1 ที่มีผลการเรียนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1.00 ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในสายสังคมและมนุษย์ คิดเป็นร้อยละ 78.50 และสายวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 21.50 นักศึกษากลุ่มที่ 2 ที่มีผลการเรียนสูงกว่าหรือเท่ากับ 1.01 ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในสายสังคมและมนุษย์ คิดเป็นร้อยละ 72 และสายวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 28

ตารางที่ 3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต 2 กลุ่ม
ก่อนและหลังจากการเข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ

ข้อ ที่	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทางการเรียน	กลุ่มที่ 1		กลุ่มที่ 1		กลุ่มที่ 2		กลุ่มที่ 2	
		ก่อน		หลัง		ก่อน		หลัง	
		($\bar{X}$)	(S.D.)	($\bar{X}$)	(S.D.)	($\bar{X}$)	(S.D.)	($\bar{X}$)	(S.D.)
1.	ข้าพเจ้าตัดสินใจที่จะสมัคร เข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัย ด้วยตนเอง	4.10	.657	4.36	.579	4.26	.547	4.39	.728
2.	ข้าพเจ้าพอใจที่จะเรียนต่อไป แม้ว่าจะใช้เวลาเรียนหลายปี	3.99	1.05	4.01	1.02	3.57	.663	4.02	1.14
3.	ข้าพเจ้ารู้สึกกระตือรือร้น เมื่อถึงวัน/เวลา/เรียน	3.60	.713	4.17	.726	3.98	.640	4.20	.727
4.	เมื่อข้าพเจ้าทำคะแนนสอบ ในวิชาใดได้น้อยข้าพเจ้า จะขยันอ่านและทบทวนวิชานั้น ให้มากขึ้น	3.80	.640	4.30	.596	4.10	.580	4.35	.657
5.	ข้าพเจ้าจะฝ่าฟันปัญหา อุปสรรคต่างๆ เพื่อให้การเรียน บรรลุเป้าหมาย	4.09	.634	4.40	.664	4.34	.723	4.40	.667
6.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าการเรียนประสบ ผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ถ้ามี ความขยันและอดทน	4.00	.653	4.45	.795	4.34	.542	4.50	.720

ข้อ ที่	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทางการเรียน	กลุ่มที่ 1		กลุ่มที่ 1		กลุ่มที่ 2		กลุ่มที่ 2	
		ก่อน		หลัง		ก่อน		หลัง	
		($\bar{X}$)	(S.D.)	($\bar{X}$)	(S.D.)	($\bar{X}$)	(S.D.)	($\bar{X}$)	(S.D.)
7.	ถึงแม้วิชาเรียนจะยากข้าพเจ้า จะพยายามและตั้งใจเรียน	4.00	.647	4.39	.737	4.11	.633	4.35	.695
8.	ข้าพเจ้าพยายามสลับให้ได้ คะแนนดีขึ้นกว่าเดิม	4.00	.612	4.58	.657	4.35	.512	4.40	.604
9.	ข้าพเจ้ามุ่งมั่นที่จะเรียนเพื่อให้ เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สูงสุด	3.93	.559	4.55	.643	4.38	.643	4.52	.593
10.	เมื่อลงมือทำสิ่งใดแล้วข้าพเจ้า จะพยายามทำให้ดีที่สุด	3.75	.734	4.32	.777	4.35	.713	4.40	.744
11.	ข้าพเจ้าตั้งใจเป้าหมายใน การเรียนไว้อย่างชัดเจน	3.50	.645	4.18	.719	4.07	.612	4.30	.703
12.	ข้าพเจ้าจะทำงานหรือการบ้าน ด้วยตนเองโดยไม่ต้องพึ่งคนอื่น	3.67	.739	4.20	.737	4.05	.412	4.25	.743
13.	ข้าพเจ้าจะมีความพยายาม มากขึ้นเมื่อรู้ว่าตนเองด้อยกว่า คนอื่น	4.12	.666	4.41	.695	4.33	.543	4.40	.685
14.	ข้าพเจ้าทำงานที่อาจารย์ มอบหมายให้เสร็จก่อนเวลา ที่กำหนด	3.90	.911	4.05	.798	3.92	.612	4.10	.894
15.	ข้าพเจ้าไม่ท้อถอยเมื่อผล การเรียนข้าพเจ้าออกมาไม่ดี ตามที่คาดหวัง	3.70	.766	4.20	.711	4.29	.523	4.32	.739
	เฉลี่ยรวม	3.87	.643	4.30	.542	4.16	.723	4.32	.412

จากตารางที่ 3 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ก่อนและหลังจากการเข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยรวมอยู่ในระดับ ดังนี้

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ

1.1 นักศึกษากลุ่มที่ 1 ที่มีผลการเรียนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1.00 ก่อน เข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ นักศึกษามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.87$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = .643) หลัง เข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ นักศึกษามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.30$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = .542)

- 1.2 นักศึกษากลุ่มที่ 2 ที่มีผลการเรียนสูงกว่าหรือเท่ากับ 1.01 ก่อน เข้าร่วมโครงการ
 สถานฝึกนึ่งนึ่งสู่ความสำเร็จ นักศึกษามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน ค่าเฉลี่ย
 $(\bar{X} = 4.16)$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = .723) หลังเข้าร่วมโครงการสถานฝึก
 นึ่งนึ่งสู่ความสำเร็จ นักศึกษามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน ค่าเฉลี่ย
 $(\bar{X} = 4.32)$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = .412)

ตารางที่ 4 การมีเป้าหมายในชีวิต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ก่อนและหลัง
 จากการเข้าร่วมโครงการสถานฝึกนึ่งนึ่งสู่ความสำเร็จ

ข้อ ที่	การมีเป้าหมาย ในชีวิต	กลุ่ม ที่1 ก่อน ($\bar{X}$)	กลุ่ม ที่1 ก่อน (S.D.)	กลุ่ม ที่1 หลัง ($\bar{X}$)	กลุ่ม ที่1 หลัง (S.D.)	กลุ่ม ที่2 ก่อน ($\bar{X}$)	กลุ่ม ที่2 ก่อน (S.D.)	กลุ่ม ที่2 หลัง ($\bar{X}$)	กลุ่ม ที่2 หลัง (S.D.)
16.	เมื่อข้าพเจ้า ไม่เข้าใจสิ่งใด ข้าพเจ้ามักคาดหวัง ว่าจะเกิดสิ่งดี กับข้าพเจ้า	4.30	.594	4.21	.752	4.42	.623	4.45	.732
17.	แม้ว่ามีบางสิ่งที่ ผิดพลาดบ้าง ข้าพเจ้าจะตั้งใจทำ ต่อไป	4.25	.538	4.20	.722	4.31	.723	4.32	.699
18.	ข้าพเจ้ามักจะมอง อนาคตในแง่ดีเสมอ	4.25	.755	4.35	.727	4.35	.512	4.36	.738
19.	การเรียนเป็น สิ่งสำคัญมากที่สุด สำหรับข้าพเจ้า	4.35	.642	4.50	.569	4.42	.543	4.45	.619
20.	ข้าพเจ้าหวังว่าจะ มีสิ่งดีๆเกิดขึ้นกับ ข้าพเจ้ามากกว่า สิ่งเลวร้าย	4.35	.753	4.45	.713	4.36	.623	4.39	.727
	เฉลี่ยรวม	4.30	.512	4.34	.582	4.37	.677	4.39	.523

จากตารางที่ 4 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตก่อนและหลังจากการเข้าร่วม
 โครงการสถานฝึกนึ่งนึ่งสู่ความสำเร็จ เป้าหมายในชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับ ดังนี้

2. การมีเป้าหมายในชีวิตของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการสถานฝึกนึ่งนึ่งสู่ความสำเร็จ

- 2.1 นักศึกษากลุ่มที่ 1 ที่มีผลการเรียนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1.00 ก่อน เข้าร่วมโครงการ
 สถานฝึกนึ่งนึ่งสู่ความสำเร็จ นักศึกษามีเป้าหมายในชีวิต ค่าเฉลี่ย $(\bar{X} = 4.30)$
 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = .512) หลังเข้าร่วมโครงการสถานฝึกนึ่งนึ่งสู่

ความสำเร็จ นักศึกษามีเป้าหมายในชีวิต ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.34) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = .582)

- 2.2 นักศึกษากลุ่มที่ 2 ที่มีผลการเรียนสูงกว่าหรือเท่ากับ 1.01 ก่อน เข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ นักศึกษามีเป้าหมายในชีวิต ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.37) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = .677) หลังเข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ นักศึกษามีเป้าหมายในชีวิต ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.39) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = .523)

2. เปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนและการมีเป้าหมายในชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตก่อนและหลังจากการเข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตทั้งสองกลุ่ม ก่อนและหลังจากการเข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ

แรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์ ทางการเรียน กลุ่มที่ 1 (กลุ่ม < = 1.00)	N	$\bar{X}$	S.D.	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทางการเรียน กลุ่มที่ 2 (กลุ่ม > = 1.01)	N	$\bar{X}$	S.D.
ก่อน	200	3.87	.643	ก่อน	200	4.16	.723
หลัง	200	4.30	.542	หลัง	200	4.32	.412

จากตารางที่ 5 พบว่า การเปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (ทั้ง 2 กลุ่ม) ก่อนและหลังจากการเข้าร่วมโครงการ ดังนี้

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตกลุ่มที่ 1 ที่มีผลการเรียนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1.00 มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อน และ หลังจากการเข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จโดยรวมแตกต่างกัน

2. นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตกลุ่มที่ 2 ที่มีผลการเรียนสูงกว่าหรือเท่ากับ 1.01 มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อน และ หลังจากการเข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จโดยรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบการมีเป้าหมายในชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตทั้งสองกลุ่ม ก่อนและหลังจากการเข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ

การมีเป้าหมาย ในชีวิต กลุ่มที่ 1 (กลุ่ม ≤ 1.00)	N	$\bar{X}$	S.D.	การมีเป้าหมาย ในชีวิต กลุ่มที่ 2 (กลุ่ม ≥ 1.01)	N	$\bar{X}$	S.D.
ก่อน	200	4.30	.512	ก่อน	200	4.37	.677
หลัง	200	4.34	.582	หลัง	200	4.39	.523

จากตารางที่ 6 พบว่า การเปรียบเทียบการมีเป้าหมายในชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (ทั้ง 2 กลุ่ม) ก่อนและหลังจากการเข้าร่วมโครงการ ดังนี้

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต กลุ่มที่ 1 ที่มีผลการเรียนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1.00 มีเป้าหมายในชีวิต ก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จโดยรวมแตกต่างกัน

2. นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต กลุ่มที่ 2 ที่มีผลการเรียนสูงกว่าหรือเท่ากับ 1.01 มีเป้าหมายในชีวิต ก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จโดยรวมแตกต่างกัน

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญสามารถนำมาอภิปรายดังนี้

1. ผลการศึกษาวิจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่เข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ จำนวน 400 คน ในปีการศึกษา 2555 โดยแบ่งนักศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ได้แก่ นักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1.00

กลุ่มที่ 2 ได้แก่ นักศึกษาที่มีผลการเรียนสูงกว่าหรือเท่ากับ 1.01

นักศึกษาทั้งสองกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ที่เข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จหลังจากการเข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ โดยรวมนักศึกษามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้นหลังจากเข้าร่วมโครงการเพียงเล็กน้อย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าจำนวนชั่วโมงหรือระยะเวลาในการเข้าร่วมโครงการ หรือ การทำกิจกรรมต่างๆในโครงการ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้นักศึกษาอาจน้อยเกินไป จึงทำให้ผลของการตอบแบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของนักศึกษาทั้งสองกลุ่มที่เข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จก่อนและหลังจากการเข้าร่วมโครงการแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย

2. ผลการศึกษาวิจัยการมีเป้าหมายในชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่เข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ จำนวน 400 คน ในปีการศึกษา 2555 โดยแบ่งนักศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ได้แก่ นักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1.00

กลุ่มที่ 2 ได้แก่ นักศึกษาที่มีผลการเรียนสูงกว่าหรือเท่ากับ 1.01

นักศึกษาทั้งกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ที่เข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ หลังจากการเข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ โดยรวมนักศึกษามีเป้าหมายในชีวิตสูงขึ้น หลังจากกว่าก่อนเข้าร่วมโครงการเพียงเล็กน้อยทั้งสองกลุ่ม ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าจำนวนชั่วโมง หรือระยะเวลาในการเข้าร่วมโครงการ หรือ การทำกิจกรรมต่างๆในโครงการ เพื่อสร้างการมีเป้าหมายในชีวิตให้นักศึกษาอาจน้อยเกินไป จึงทำให้ผลของการตอบแบบสอบถามการมีเป้าหมายในชีวิตของนักศึกษาทั้งสองกลุ่มที่เข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จก่อนและหลังจาก การเข้าร่วมโครงการแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการมีเป้าหมาย ในชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่เข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ดังนี้

จากผลการศึกษาและเปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนและการมีเป้าหมาย ในชีวิต ของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จทั้งสองกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักศึกษา ที่ผลการเรียนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1.00 และกลุ่มนักศึกษาที่มีผลการเรียนสูงกว่าหรือเท่ากับ 1.01 โดยรวมนักศึกษาทั้งสองกลุ่มมีแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์และการมีเป้าหมายในชีวิตสูงขึ้นเพียงเล็กน้อย หลังจากเข้าร่วมโครงการสานฝันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ซึ่งแสดงให้เห็นว่านักศึกษามีแรงจูงใจและ มีเป้าหมายในชีวิตหลังจากที่เข้าร่วมโครงการที่สูงขึ้นทั้งสองกลุ่ม ดังนั้น มหาวิทยาลัย หน่วยงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ควรดำเนินการจัดกิจกรรมหรือจัดโครงการในลักษณะที่เป็นการสร้างแรงจูงใจ และสร้างการมีเป้าหมายในชีวิตให้กับนักศึกษาอย่างต่อเนื่องและเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการจัดให้กับ นักศึกษากลุ่มที่มีผลการเรียนต่ำเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและสร้างการมีเป้าหมายในชีวิต และควรมีการติดตาม ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาเป็นระยะๆ หลังจากเข้าร่วมโครงการ ตลอดจน การร่วมกันวางแผนทางการเรียนระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษาหรืออาจารย์ผู้ให้คำปรึกษา อย่างใกล้ชิดทั้งเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่มอย่างต่อเนื่องเพื่อให้นักศึกษาได้สำเร็จการศึกษาตาม หลักสูตร และประสบผลสำเร็จทางด้านการเรียนต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยนักศึกษาทั่วไป หรือ นักศึกษากลุ่มอื่นๆ หรือศึกษาปัจจัย ทางด้านอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการมีเป้าหมายในชีวิตของนักศึกษา เพื่อนำมา ปรับใช้สร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการมีเป้าหมายในชีวิตให้กับนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น

2.2 ควรเพิ่มระยะเวลาหรือจำนวนวันในการเข้าร่วมโครงการของนักศึกษาเพื่อให้ นักศึกษา ได้มีความรู้ความเข้าใจและได้ทำกิจกรรมเพื่อสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการมีเป้าหมายในชีวิต เพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กองวิจัยทางการศึกษา. (2545). *ข่าวสารการวิจัย*. กรุงเทพฯ: กองการวิจัยทางการศึกษา กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ.
- เกษตรชัย และทีม. (2550). องค์ประกอบในการพยากรณ์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนโรงเรียนเอกชนสอนอิสลามในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. *วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 13(3) ,445.
- คัตนางค์ มณิศรีและสมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2540). *อิทธิพลของพ่อแม่ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ปณิธานทางการศึกษาและอัตมโนทัศน์ของนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 5 เขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธัญกร คำแวง. (2552). *องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาแคลคูลัส 1 ของนักศึกษาหลักสูตรวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). *ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเจตคติ ต่อวิธีสอนและความวิตกกังวลในการเรียนโดยใช้วิธีสอนแบบเรียนเป็นคู่ (Learning cell) ที่มีการสลับย่อยกับการสอนแบบบรรยาย*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- วรรณิ์ โสมประยูร. (2537). *การสอนภาษาไทยระดับประถมศึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

การศึกษาการเลือกใช้กลยุทธ์การฟื้นฟู ภาพลักษณ์ของรัฐบาลด้านเศรษฐกิจสังคม กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ : บทเรียนจากกรณีวิกฤตมหาอุทกภัย 2554

The Study of the Government's Application of Image
Restoration Typologies Tailor to Different Stakeholders
: Lesson Learned from Flood Crisis in 2011

ชุตินา เกศดาอยู่รัตน์*

Chutima kessadayurat*

* อาจารย์ประจำภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

Lecturer of Department of Public Relations, Faculty of Communication Arts, Bangkok University

* Email: chutima.k@bu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้มุ่งศึกษาการเลือกใช้กลยุทธ์การฟื้นฟูภาพลักษณ์ของรัฐบาลด้านความน่าเชื่อถือด้านเศรษฐกิจสังคมตามทฤษฎี การฟื้นฟูภาพลักษณ์ของ Benoit's Image Restoration ได้แก่ 1) กลยุทธ์การปฏิเสธ 2) กลยุทธ์การหลบหลีกความรับผิดชอบ 3) กลยุทธ์การลดความรุนแรง 4) กลยุทธ์การดำเนินการแก้ไข และ 5) กลยุทธ์การยอมรับผิดและขอโทษ ผ่านกรณีศึกษาวิกฤตการณ์อุทกภัยน้ำท่วมครั้งใหญ่ในปี 2554 และเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ลึกซึ้ง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการศึกษากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Esman's Linkage Model เข้ามาวิเคราะห์ด้วย โดยแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียออกเป็น 4 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) กลุ่มประชาชนทั้งผู้ได้รับผลกระทบทางตรงและไม่ได้รับผลกระทบ 2) ผู้ประกอบการ ทั้งผู้ได้รับผลกระทบทางตรงและไม่ได้รับผลกระทบ 3) หน่วยงานของรัฐบาล 4) สื่อมวลชน เพื่อทำความเข้าใจถึงความแตกต่างของกลุ่มต่างๆ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลยุทธ์การฟื้นฟูภาพลักษณ์ในภาวะวิกฤตของรัฐบาลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งคุณสมบัติที่แตกต่างของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มส่งผลต่อการเลือกใช้ การผลิตหรือ การสร้างสารที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความเข้าใจและส่งผลต่อการยอมรับของผู้รับสารเพื่อการฟื้นฟูภาพลักษณ์ที่แตกต่างกันไป

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาข่าวของหนังสือพิมพ์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัย และใช้วิธีการจัดจำแนกหมวดหมู่ของคำ (Taxonomy Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูล จัดกลุ่มเรียบเรียงคำ วลี ประโยค ที่มีความหมายเหมือนกัน หลังจากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ และการกำหนดรหัส (Coding) ไว้ในรูปแบบของคำศัพท์และกลุ่มคำ (Words) โดยสร้างตารางวิเคราะห์ข้อมูล (Coding Sheet) จากนั้นจะนำมาจัดบันทึกลงในคู่มือลจรหัส (Coding Manual) เพื่อความชัดเจน และเข้าใจง่ายในการใช้เปรียบเทียบ วิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุป และนำเสนอข้อมูลโดยการพรรณนา

โดยข้อค้นพบที่สำคัญจากผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์ที่รัฐบาลนำมาใช้ในการสื่อสารฟื้นฟูภาพลักษณ์ ในช่วงวิกฤตมหาอุทกภัย 2554 มากที่สุดคือ กลยุทธ์การดำเนินการแก้ไข และกลยุทธ์การลดความรุนแรง รองลงมาเป็นกลยุทธ์การปฏิเสธความรับผิดชอบ กลยุทธ์การขอโทษและยอมรับผิด และกลยุทธ์การหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบเป็นกลยุทธ์ที่ถูกนำมาใช้น้อยที่สุด โดยรัฐบาลใช้ทุกกลยุทธ์ในการสื่อสารกับกลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบ ในส่วนของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาล กลยุทธ์ที่รัฐบาลใช้ในการ การสื่อสารเพื่อฟื้นฟูภาพลักษณ์ผ่านเนื้อหาข่าวที่พบได้แก่ กลยุทธ์การหลบหลีกความรับผิดชอบ กลยุทธ์การลดความรุนแรงและกลยุทธ์การดำเนินการแก้ไขด้วย ในส่วนของกลยุทธ์การหลบหนีความรับผิดชอบนั้น พบว่าเนื้อหาข่าวไม่ได้สะท้อนการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบของรัฐบาล หากแต่เป็นการดึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามารับผิดชอบด้วย ไม่ใช่แต่ตัวนายกรัฐมนตรี หรือคณะรัฐบาลฝ่ายเดียว และสุดท้าย กลยุทธ์ที่รัฐบาลใช้สื่อสารกับกลุ่มสื่อมวลชนจะเน้นไปที่กลยุทธ์การปฏิเสธ กลยุทธ์การลดความรุนแรงและกลยุทธ์การยอมรับผิด และขอโทษ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 4 กลุ่ม

คำสำคัญ: การสื่อสารในภาวะวิกฤต กลยุทธ์การฟื้นฟูภาพลักษณ์ ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์กลุ่มคำ

Abstract

The aim of this research is to study Government's application of image restoration typology tailor to different stakeholders during 2011 Flood crisis specifically, its image regarding socio economic aspect. Benoit and Pang (2008) Image restoration typology and Stakeholder Theory: Esman's Linkage Model were employed as major theoretical concepts in understanding the application of image restoration typology to different types of stakeholders including: Enabling, Functional, Normative, and Diffused linkages.

Through Taxonomy Analysis, the researcher collected and analyzed different contents of each restoration typology. Phrases, words and sentences reflecting similar contents were coded and categorized into same group of typology. The coding sheet and coding manual were developed in analyzing the collected data.

The important result described in the finding and discussion section showed that the mostly employed typology was "Corrective Action" and "Reduce Offensiveness". In fact, the Government applied all 5 image restoration strategy in different level of intensity in communicating with its major stakeholders: the affected people including the entrepreneur and general public. Particularly, the "Denial" and "Reduce Offensiveness" were employed in communicating with the media.

Keywords: Crisis Communication, Image Restoration Typology, Stakeholder Theory, Taxonomy Analysis

บทนำ

วิกฤตการณ์มหาอุทกภัยน้ำท่วมในประเทศไทย พ.ศ. 2554 เป็นอุทกภัยรุนแรงที่ส่งผลกระทบต่อบริเวณลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยาและลุ่มน้ำโขง เริ่มตั้งแต่ปลายเดือนกรกฎาคมและสิ้นสุดเดือนมกราคม พ.ศ. 2555 อุทกภัยครั้งนี้ถูกกล่าวขานว่าเป็น “อุทกภัยครั้งร้ายแรงที่สุดในแง่ของปริมาณน้ำและจำนวนผู้ได้รับผลกระทบ” (มติชนรายวัน 14 พฤศจิกายน 2555, น.25) มีราษฎรได้รับผลกระทบกว่า 12.8 ล้านคน มูลค่าความเสียหายสูงถึง 1.44 ล้านล้านบาท (พรณี ลดาโรดม 2554, น.1) และถูกจัดให้เป็นภัยพิบัติครั้งสร้างความเสียหายมากที่สุดเป็นอันดับสี่ของโลก ซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่าวิกฤตการณ์มหาอุทกภัยดังกล่าวส่งผลต่อภาพลักษณ์ของประเทศไทย ทั้งในด้านเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ซึ่งผลกระทบทางตรงคือ ความเสียหายต่อภาคการเกษตรและภาคอุตสาหกรรม และในทางอ้อมคือกำลังซื้อของประเทศหดหายไปมหาศาล รวมไปถึงด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม

รัฐบาลภายใต้การนำของอดีตนายกรัฐมนตรี ยิ่งลักษณ์ ชินวัตร มีความพยายามในการชี้แจงต่อสาธารณะเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในการแก้ไขเพื่อเรียกความมั่นใจจากประชาชนกลับคืนมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศซึ่งสิ้นคลอนและทำลายภาพลักษณ์ของรัฐบาลในเรื่องการจัดการและรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าวผ่านสื่อมวลชนผู้ที่ทำหน้าที่เปรียบเสมือนสื่อกลางระหว่างรัฐบาลและประชาชนในการแก้ไขภาวะวิกฤตของประเทศ ซึ่งนับเป็นหน้าที่ที่สำคัญอีกประการหนึ่งของสื่อที่นอกเหนือไปจากการรายงานความเป็นจริงทางสังคม หรือแม้กระทั่งการเป็นผู้นำมาซึ่งความยุติธรรมในสังคม หากแต่สื่อยังทำหน้าที่เป็นผู้แก้ปัญหาของสังคม เพื่อนำมาซึ่งสันติภาพของประเทศอีกด้วย ตามที่สมาคมนักข่าวนักหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทยได้ระบุไว้ (ดวงกมล เทวพิทักษ์, 2555)

ด้วยเหตุนี้หน้าที่ของรัฐบาลหลังจากนั้นจึงมุ่งเน้นเรื่องการสื่อสาร เพื่อชี้แจงให้ประชาชนรวมถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ทราบถึงมาตรการที่ผ่านมา อีกทั้งมีความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อเรียกความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการบริหารจัดการปัญหาหาวิกฤตอุทกภัยน้ำท่วม เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และป้องกันการตีความอันอาจนำไปสู่ประเด็นความเข้าใจผิดระหว่างรัฐบาลกับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อภาพลักษณ์ของรัฐบาลในขณะนั้น

การศึกษาถึงการสื่อสารในภาวะวิกฤตของรัฐบาล เพื่อศึกษากลยุทธ์การฟื้นฟูภาพลักษณ์ที่รัฐบาลไทยเลือกใช้ในการเรียกคืนความน่าเชื่อถือด้านเศรษฐกิจสังคมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 4 ประเภท ในช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัยน้ำท่วมครั้งใหญ่ในปีพ.ศ. 2554 ตาม Benoit's Typology ดำเนินการภายใต้กรอบแนวคิดทฤษฎีหลัก 3 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีการฟื้นฟูภาพลักษณ์ (Image Restoration Theory) ของ Benoit (1995) ที่นำเสนอ 5 ประเภท (Typology) ของเนื้อหาสารที่สะท้อนกลยุทธ์การฟื้นฟูภาพลักษณ์ได้แก่ 1) กลยุทธ์การปฏิเสธ 2) กลยุทธ์การหลบหลีกความรับผิดชอบ 3) กลยุทธ์การลดความรุนแรง 4) กลยุทธ์การดำเนินการแก้ไข และ 5) กลยุทธ์การยอมรับผิดและขอโทษ ทฤษฎีที่สองได้แก่ ทฤษฎีกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาวิเคราะห์ ประกอบกับการนำทฤษฎีการแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Esman's Linkage Model) เพื่อทำความเข้าใจถึงความแตกต่างของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ส่งผลต่อการใช้กลยุทธ์สารฟื้นฟูภาพลักษณ์ในภาวะวิกฤตของรัฐบาลอย่างมีประสิทธิภาพ และทฤษฎีสุดท้ายได้แก่ ทฤษฎีการสร้างความเป็นจริงทางสังคม (Theory of Social Construction of Reality) เพื่อช่วยให้เรียนรู้วิธีการสื่อสารของรัฐบาลว่ามี

จุดมุ่งหมายต้องการสร้างสารที่ส่งอิทธิพลต่อการตีความ โดยใช้วิธีการนำเสนอผ่านมาตรการของภาครัฐในการจัดการสถานการณ์ ที่ได้รับการเผยแพร่ตามสื่อต่างๆ เพื่อให้ประชาชนตีความและเข้าใจสถานการณ์ในทิศทางที่รัฐบาลต้องการ

เนื่องจากงานวิจัยด้านการฟื้นฟูภาพลักษณ์ รวมถึงทฤษฎีส่วนใหญ่ที่นำมาใช้อ้างอิงประกอบในงานวิจัยมักมุ่งไปที่การวิเคราะห์เนื้อหาสารเพียงอย่างเดียว การนำทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาประยุกต์ใช้ในงานวิจัย ช่วยขยายฐานความรู้จากของทฤษฎีดังกล่าว ทั้งยังสามารถนำมาปรับให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานการณ์การแก้ไขวิกฤตการณ์อุทกภัยน้ำท่วมครั้งใหญ่ในปี พ.ศ. 2554 ของประเทศไทย นอกจากนี้ ความแตกต่างพื้นฐานทางวัฒนธรรมระหว่างตะวันตกและตะวันออกยังมีอิทธิพลอย่างมากต่อการศึกษาในเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้วัฒนธรรมไทยมักเป็นรากฐานของความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติ และความคาดหวังที่แตกต่างหลากหลายประการในหมู่มวลผู้รับสารที่มีความหลากหลาย ทำให้ต้องมีการประยุกต์ทฤษฎีบางส่วนให้สอดคล้องกับความเป็นไทยมากขึ้น เนื่องจากหลักการของตะวันตกมุ่งเน้นเรื่องการตีความทฤษฎีการเชื่อมโยงมากกว่าการอธิบายกระบวนการดังกล่าวอย่างชัดเจน ผ่านทฤษฎีการฟื้นฟูภาพลักษณ์ (Benoit's Image Restoration Theory) ทฤษฎีการสร้างความเป็นจริงทางสังคม (Theory of Social Construction of Reality) และทฤษฎีการแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Esman's Linkage Model) คือการระบุผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาและความสำเร็จขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้อ่านได้เข้าใจการสื่อสารเพื่อแก้ไขและฟื้นฟูภาพลักษณ์ภายใต้วิกฤตการณ์อุทกภัยน้ำท่วมครั้งใหญ่ในปี พ.ศ. 2554 ของรัฐบาลไทย นำโดยนางสาว ยิ่งลักษณ์ ชินวัตร ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงกลยุทธ์การออกแบบสารในการฟื้นฟูภาพลักษณ์เพื่อสื่อสารกับกลุ่มคนต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การฟื้นฟูภาพลักษณ์ที่รัฐบาลไทยเลือกใช้ในการเรียกคืนความน่าเชื่อถือด้านเศรษฐกิจสังคมในช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัยน้ำท่วมครั้งใหญ่ในปีพ.ศ. 2554 ตาม Benoit's Image Restoration Typology
2. เพื่อศึกษาเนื้อหาสารในแต่ละกลยุทธ์ที่รัฐใช้สื่อสารฟื้นฟูภาพลักษณ์ ด้านเศรษฐกิจสังคมเพื่อส่งผลการตีความ กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 4 ประเภท

คำถามการวิจัย

1. กลยุทธ์การฟื้นฟูภาพลักษณ์ที่รัฐบาลไทยเลือกใช้ในการเรียกคืนความน่าเชื่อถือด้านเศรษฐกิจสังคมในช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัยน้ำท่วมครั้งใหญ่ในปี พ.ศ. 2554 คืออะไร
2. เนื้อหาสารในแต่ละกลยุทธ์การฟื้นฟูภาพลักษณ์ ด้านเศรษฐกิจสังคม ที่รัฐบาลใช้สื่อสารในช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัยน้ำท่วมครั้งใหญ่ในปี พ.ศ. 2554 กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละประเภทเป็นอย่างไร

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการฟื้นฟูภาพลักษณ์ (Image Restoration Theory)

Boulding (1975, p.91) ได้อธิบายว่า ภาพลักษณ์เป็นความรู้ ความรู้สึกของคนเราที่มีต่อสิ่งต่างๆ โดยเฉพาะความรู้ที่สร้างขึ้นมาจากตนเองเฉพาะตน เป็นสิ่งที่บุคคลได้จากการสังเกตโดยตรง แล้วนำสิ่งนั้นไปสู่การรับรู้ สิ่งที่ถูกรับรู้นี้อาจจะเป็นบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ ความคิด หรือสิ่งของต่างๆ เราจะได้ภาพของสิ่งแวดล้อมต่างๆ เหล่านี้โดยผ่านการรับรู้เป็นเบื้องต้น เกิดมาเป็นความรู้ที่เกิดจากความแตกต่างของสิ่งต่าง ๆ ที่ได้จากการสังเกตและรับรู้ จนแปรเปลี่ยนเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ อาจเป็นความรู้สึกยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบ และเกิดเป็นการกระทำซึ่งเป็นความมุ่งหมายหรือเจตนา ที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติตอบโต้สิ่งเร้านั้น โดยเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเชิงความรู้และเชิงความรู้สึก

Benoit and Pang (2008) ระบุไว้ว่า เมื่อบุคคลหรือองค์กรหนึ่งถูกคุกคาม ถือเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องลงมือแก้ไขเพื่อฟื้นฟูภาพลักษณ์ที่เสียไปทันที Benoit (1995) โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเลือกใช้กระบวนการสื่อสารได้อย่างถูกวิธี จะช่วยฟื้นฟูภาพลักษณ์ที่เสียไปของบุคคลหรือองค์กรนั้นได้อย่างแน่นอน เนื่องจากจะช่วยให้ผู้รับสารเข้าใจและสัมผัสได้ถึงอิทธิพลของการสื่อสารผ่านประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะนำไปสู่การตีความเกี่ยวกับองค์กรแห่งนั้น และทฤษฎีนี้ยังมีการจำแนกกลยุทธ์การฟื้นฟูภาพลักษณ์ เพื่อช่วยให้เราสามารถเข้าใจความหมายของการสื่อสารเพื่อปกป้องภาพลักษณ์ได้อย่างถ่องแท้ยิ่งขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1) การปฏิเสธ (Denial) หมายถึง เป็นกลยุทธ์ที่องค์กรที่กำลังประสบกับภาวะวิกฤตปฏิเสธความรับผิดชอบ แบบที่หนึ่ง องค์กรสามารถปฏิเสธว่าวิกฤตไม่ได้เกิดขึ้นจากตัวองค์กรเอง หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้ หรือปัญหาได้จบสิ้นลงแล้ว หรือปัญหานั้นจะไม่ส่งผลกระทบต่อฝ่ายใด นอกจากนั้น ในแบบที่สอง การปฏิเสธสามารถอยู่ในรูปของการกล่าวโทษบุคคลอื่นว่าเป็นผู้รับผิดชอบในการกระทำดังกล่าว

2) การหลบหลีกความรับผิดชอบ (Evasion of Responsibility) กลยุทธ์การหลบหลีกความรับผิดชอบ สามารถแบ่งได้เป็น 4 แบบ

2.1) Response to Another Offensive's Act วิกฤตที่เกิดขึ้นเป็นผลของอีกเหตุการณ์หนึ่งที่รุนแรงมากกว่า ซึ่งวิกฤตดังกล่าวเป็นสิ่งที่ เป็นเหตุเป็นผลอยู่แล้ว

2.2) Defeasibility วิกฤตที่เกิดขึ้น เป็นผลมาจากการขาดข้อมูลที่ครบถ้วน ความไม่รู้ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในกระทำได้บางอย่างที่ก่อให้เกิดวิกฤต

2.3) The Offensive Action Occurred by Accident วิกฤตที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ องค์กรไม่ได้เจตนาให้วิกฤตเกิดขึ้น

2.4) The Offensive Behavior was Performed with Good Intentions วิกฤตเกิดจากเจตนาดีขององค์กรที่มีต่อประชาชน ถึงแม้ว่าจะเกิดผลเสียกับองค์กรแต่เพื่อประโยชน์ของประชาชน องค์กรยอมถูกมองว่าไม่ดี

3) การลดความรุนแรง Reduce Offensiveness กลยุทธ์การลดความรุนแรงแบ่งเป็น 6 แบบ ดังนี้

3.1) Bolstering คือ การเน้นย้ำในด้านดีขององค์กรที่เคยทำไว้ในอดีต ความช่วยเหลือที่องค์กรเคยให้กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องในวิกฤต

3.2) Minimize the Negative Feelings การลดระดับความรู้สึกเชิงลบของประชาชนที่มีต่อวิกฤต

3.3) การสร้างความแตกต่าง (Differentiation) เมื่อเกิดวิกฤต องค์กรใช้วิธีเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่างว่าวิกฤตที่เกิดขึ้น เหมือนวิกฤตอื่นๆ ที่เกิดขึ้นในอดีตที่มีความรุนแรงกว่า อีกทั้งวิกฤตที่เกิดขึ้นเป็นการป้องกันเหตุการณ์ที่รุนแรงที่จะตามมาอีกด้วย

3.4) การรู้เท่าทัน (Transcendence) เป็นการลดความรุนแรงโดยการเตรียมข้อปกป้ององค์กร ว่า วิกฤตที่เกิดขึ้นเป็นการบรรเทาเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นที่ร้ายแรงกว่าวิกฤตที่เกิดขึ้นมา

3.5) การโจมตีกล่าวหา (Attacking Accuser) องค์กรที่เกิดวิกฤต อาจใช้กลยุทธ์นี้ในการบอกว่าวิกฤตที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการโจมตีอีกฝ่ายที่มากล่าวหาตน

3.6) การให้ค่าตอบแทน (Compensation)

4) การแก้ไข Corrective Action คือ การที่องค์กรนั้นพยายามอย่างยิ่งที่จะฟื้นฟูภาพลักษณ์ที่สูญเสียไป ด้วยการให้คำมั่นสัญญาว่าจะเยียวยาผู้ประสบเหตุอย่างไร และหรือลงมือทำบางสิ่งเพื่อแก้ไขหรือปกป้องไม่ให้เกิดเหตุการณ์เดิมซ้ำขึ้นอีก

5) การยอมรับผิดและขอโทษ (Mortification) คือ การที่ผู้ก่อเหตุออกมาแสดงความรับผิดชอบด้วยการขอโทษและขอให้อภัย

ทฤษฎีการสร้างความจริงทางสังคม (Theory of Social Construction of Reality)

Berger and Luckmann (1966, p.40) สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของภาษาที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการทำความเข้าใจ และการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรซึ่งเปรียบได้กับความจริงอีกว่า “ภาษามีส่วนสำคัญในการส่งผ่านความจริงของชีวิตในทุกๆ วัน (Reality of Everyday Life) เข้าด้วยกัน และภาษายังแสดงให้เห็นถึงประสบการณ์ที่บุคคลใช้ในการตีความ ซึ่งนำไปสู่การสร้างโลกแห่งความเป็นจริง” ในขณะเดียวกัน Gordon and Pellegrin (2008) ก็อธิบายถึงบทบาทของการสื่อสารในการสร้างความเป็นจริงทางสังคมอีกด้วย โดยพวกเขามองว่า ความจริงเป็นสิ่งที่เกิดจากการที่ผู้รับสารทำความเข้าใจผ่านประสบการณ์ ผ่านการปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง สถานที่ใดสถานที่หนึ่ง ภายใต้ขนบธรรมเนียม ประเพณี ค่านิยมของสังคมนั้นๆ อีกทั้งยังสามารถตีความได้อีกว่า การสื่อสารกับภาพลักษณ์เป็น 2 สิ่งที่มีความสัมพันธ์กัน เช่นเดียวกับการฟื้นฟูภาพลักษณ์ หากองค์กรใดต้องการแสดงคามมีอิทธิพลเหนือบุคคลหนึ่งให้ได้ การแสดงทักษะและความสามารถทางการสื่อสารในช่วงภาวะวิกฤตถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างมาก

ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Esman's Linkage Typology)

ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียช่วยให้เรา เข้าใจได้อย่างชัดเจนและเป็นระบบขึ้นว่า การสื่อสารเพื่อซ่อมแซมภาพลักษณ์ของรัฐบาลมีอิทธิพลต่อกลุ่มผู้รับสารแต่ละประเภทอย่างไรบ้าง “กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือผู้ที่ได้รับผลกระทบตามวัตถุประสงค์ขององค์กร” (Robert , 2003, p. 46)

Illia and Laurati (2005, p. 9) กล่าวว่า “กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเป็นใครก็ได้ ที่เกี่ยวข้องและรับผลจากการกระทำขององค์กรนั้น” กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้รับสารสามารถเป็นได้ทั้งลูกค้า ผู้ถือหุ้น เพื่อร่วมงาน ลูกค้าและนายหน้าที่คอยติดต่อธุรกิจ ซึ่งคนกลุ่ม

ดังกล่าวจะมีส่วนร่วมทั้งทางตรงทางอ้อมต่อองค์กรนั้นอยู่เป็นประจำ คุณภาพในการทำงาน ความถี่ของการมีส่วนร่วมในการกิจและกิจกรรม รวมถึงขอบเขตของการมีอำนาจภายในองค์กรของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียถือเป็นปัจจัยพื้นฐานในการขับเคลื่อนองค์กร

“กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานภาครัฐ ผู้นำชุมชน และคณะเจ้าหน้าที่บริหาร ถือเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรายสำคัญ เนื่องจากกลุ่มคนเหล่านี้เป็นผู้ควบคุมปริมาณทรัพยากรที่ทำให้องค์กรนั้นดำรงอยู่ได้ (การประสานความเป็นไปได้) ขณะที่ลูกจ้าง สภาพแรงงาน และนายหน้า ก็ถือเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญเช่นกัน (การนำไปใช้ประโยชน์) ส่วนกลุ่มนักวิชาการและฝ่ายอื่นก็ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์กรเช่นกัน (เชิงบรรทัดฐาน) นอกจากนี้ ยังมีกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอีกมากมายที่มีส่วนช่วยเผยแพร่ความน่าสนใจและอ้างความมีส่วนร่วมในองค์กรแห่งนั้น (การเชื่อมต่อแบบกระจาย) (Illia & Laurati, 2005)

Grunig แบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียออกเป็น 4 กลุ่มหลัก ตามหลักการ Esman's Four Linkages ได้แก่ Enabling; Functional; Normative and Diffused

- Enabling Linkages หมายถึง ผู้ที่มีสิทธิมีเสียงในการควบคุมการทำงานขององค์กร เช่น ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริหาร ตัวแทนจากภาครัฐผู้กำหนดกฎหมายและนโยบาย เป็นต้น

- Functional Linkages หมายถึง ผู้ที่มีความสำคัญต่อกระบวนการทำงานขององค์กรโดยตรง ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ Input Function เช่น พนักงาน ผู้ผลิต และ Output Function เช่น ลูกค้า ผู้บริโภค ร้านค้าปลีก

- Normative Linkages หมายถึง กลุ่มสมาคม หรือกลุ่มองค์กรต่างๆ ที่มีความสนใจค่านิยม เป้าหมาย รวมทั้งเผชิญปัญหาคล้ายๆ กัน เช่น สมาคม หรือสมาคมอื่นๆ รวมทั้งคู่แข่งที่เป็นสมาชิกของสมาคมนั้นๆ

- Diffused Linkages หมายถึง กลุ่มที่ยากต่อการระบุ เนื่องจากมักจะเป็นกลุ่มที่ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับองค์กรบ่อยนัก จะมีส่วนเกี่ยวข้องก็ต่อเมื่อได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กร มักจะเกิดขึ้นเมื่อเกิดวิกฤต เช่น สื่อมวลชน ชุมชน กลุ่มอนุรักษ์ กลุ่มต่อต้าน หรือกลุ่มคนชายขอบ เป็นต้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาข่าวของหนังสือพิมพ์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัย และใช้วิธีการจัดจำแนกหมวดหมู่ของคำ (Taxonomy Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูล จัดกลุ่มเรียบเรียงคำ วลี ประโยค ที่มีความหมายเหมือนกัน หลังจากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ และการกำหนดรหัส (Coding) ไว้ในรูปแบบของคำศัพท์และกลุ่มคำ (Words) โดยสร้างตารางวิเคราะห์ข้อมูล (Coding Sheet) จากนั้นจะนำมาจัดบันทึกลงในคู่มือลจรหัส (Coding Manual) เพื่อความชัดเจน และเข้าใจง่ายในการใช้เปรียบเทียบ วิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุป และนำเสนอข้อมูลโดยการพรรณนา

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเนื้อหาข่าวของหนังสือพิมพ์ 4 สำนักพิมพ์ ได้แก่ ไทยรัฐ เดลินิวส์ มติชน และสยามรัฐ ระหว่างเดือนกันยายนถึงเดือนพฤศจิกายน ปี พ.ศ. 2554 โดยจะเลือกเก็บในวันคี่ของเดือนกันยายนและเดือนพฤศจิกายน และวันคู่ในเดือนตุลาคม โดยมีเหตุผลในการเลือกหนังสือพิมพ์ทั้ง 4 สำนักพิมพ์ดังนี้

- หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ และเดลินิวส์ เป็นหนังสือพิมพ์ที่มีการจัดจำหน่ายเป็นอันดับหนึ่งและสองของประเทศเข้าถึงกลุ่มผู้อ่านในทุกระดับกลางถึงระดับล่าง
- หนังสือพิมพ์มติชน และสยามรัฐ เป็นหนังสือพิมพ์ที่กลุ่มผู้อ่านเป็นคนระดับกลางและระดับบนที่มีการศึกษา

หลังจากนั้น ผู้วิจัยจะนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ และการกำหนดรหัส (Coding) ไว้ในรูปแบบของคำศัพท์และกลุ่มคำ (Words) โดยการจำแนกข้อมูลในระดับคำ หรือประโยคที่เรียกว่า การวิเคราะห์กลุ่มคำ (Taxonomy Analysis) ที่มีความหมายเหมือนกัน จากนั้นจะนำมาจัดบันทึกลงในคู่มือลกรหัส (Coding manual) เพื่อความชัดเจน และเข้าใจง่ายในการใช้เปรียบเทียบ วิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุป

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ด้านที่ 1 กลยุทธ์การปฏิเสธ

จากผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่นายกรัฐมนตรีและคณะผู้นำประเทศได้ใช้กลยุทธ์การปฏิเสธเพื่อรักษาภาพลักษณ์ทางเศรษฐกิจ โดยเป็น หรือเป็นการปฏิเสธในลักษณะที่ว่ายังไม่มีเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่รุนแรงอย่างที่ประชาชนวิตกกังวล และสร้างความมั่นใจว่าสถานการณ์ในปัจจุบันยังคงปกติและสามารถควบคุมไว้ได้ การปฏิเสธในลักษณะที่ตนไม่ได้ละทิ้งหน้าที่ ไม่ได้ทิ้งประชาชนที่กำลังประสบปัญหา สอดคล้องกับทฤษฎีของ Benoit, Blaney and Brazeal (2001) ซึ่งได้กล่าวว่า กลยุทธ์การปฏิเสธเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้คนในองค์กร ซึ่งเป็นการรักษาไว้ซึ่งภาพลักษณ์ทางเศรษฐกิจของรัฐบาล ดังที่ผู้นำประเทศได้แสดงออกมา ไม่ว่าจะเป็นการออกมากล่าวว่าไม่ได้ละทิ้งประชาชน ไม่ได้หนีปัญหา ไม่ได้ปิดบังข้อมูล แต่เปิดเผยทุกอย่างให้ประชาชนได้รับทราบ และลงพื้นที่แก้ปัญหา หาแนวทางแก้ไขสถานการณ์ตลอดเวลา และให้สื่อมวลชนช่วยประชาสัมพันธ์ข่าวในทิศทางที่เป็นความจริงและสร้างสรรค์

ด้านที่ 2 กลยุทธ์การหลบหลีกความรับผิดชอบ

จากผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่นายกรัฐมนตรีและคณะผู้นำประเทศ ได้ใช้กลยุทธ์การหลบหลีกความรับผิดชอบ แบบ The Offensive Action occurred by Accident วิกฤตที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ที่ไม่สามารถควบคุมได้ องค์กรไม่ได้เจตนาให้วิกฤตเกิดขึ้น เพื่อรักษาภาพลักษณ์ทางเศรษฐกิจกับประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากน้ำท่วม โดยกล่าวถึงผู้ที่เกี่ยวข้องที่ต้องรับผิดชอบในหน้าที่ในประเด็นต่าง ๆ ให้เร่งดำเนินการแก้ไข ช่วยเหลือ เยียวยาประชาชน ผ่านการสั่งการ เร่งกำลัง และสร้างความมั่นใจกับประชาชนว่าทางนายกและผู้นำประเทศได้มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนแล้ว ขอให้ประชาชนติดตามผลงานต่อไป และยังเป็นการใช้กลยุทธ์การหลบหลีกความรับผิดชอบโดยการตอบโต้ถึงคู่แข่งทางการเมือง สอดคล้องกับทฤษฎีของ Benoit, Blaney and Brazeal (2001) ซึ่งได้กล่าวว่า กลยุทธ์การหลบหลีกความรับผิดชอบเป็นการช่วยให้องค์กรจัดการกับการรับรู้ของประชาชน และละทิ้งความรับผิดชอบในการกระทำของพวกเขา หรือเป็นการเบี่ยงเบนความสนใจจากประชาชนที่มีต่อตน ให้ไปสนใจถึงบุคคล หรือองค์การที่กล่าวอ้างถึง เป็นการลดความกดดันในการปฏิบัติหน้าที่

ด้านที่ 3 กลยุทธ์การลดความก้าวร้าว

จากผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่นายกรัฐมนตรีและคณะผู้นำประเทศ ได้ใช้กลยุทธ์การลดความไม่พอใจ และพยายามแสดงความจริงใจในการแก้ไขปัญหา เพื่อรักษาภาพลักษณ์ทางเศรษฐกิจกับประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากน้ำท่วม โดยเป็นการให้ความช่วยเหลือในด้านค่าใช้จ่ายในการเยียวยาผู้ประสบภัยน้ำท่วม เพื่อให้ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมรับรู้ได้ว่ารัฐบาลไม่ได้ทอดทิ้ง และหาทางช่วยเหลือเยียวยาอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังมีการฟื้นฟูโครงสร้างพื้นฐานแหล่งทำมาหากินของผู้ประกอบการ และให้หน่วยงานองค์การที่มีส่วนร่วม เช่น ธนาคารออมสิน ให้มีนโยบาย มาตรการที่จะช่วยเหลือผู้ประกอบการ ช่วยลดความไม่พอใจให้กับผู้ประกอบการได้อีกทั้งยังมีการใช้สื่อในการเสนอให้ผู้ที่ไม่เข้าใจ หรือมีความไม่พอใจได้เข้าใจถึงการทำงานของรัฐบาล เข้าใจถึงแนวทางในการแก้ปัญหาและการทุ่มเทของรัฐบาลรวมถึงตัวนายกรัฐมนตรีว่าตั้งใจแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับทฤษฎีของ Benoit, Blaney and Brazeal (2001) ซึ่งได้กล่าวว่า กลยุทธ์การลดความไม่พอใจของการกระทำจะนำเสนอมุมมองทางเลือกในการแก้ไขปัญหา มีกลยุทธ์การลดความไม่พอใจ ลดความเครียด ลดความแตกต่าง ชนเคาะใจมตีกกล่าวหา และชดเชย ซึ่งผู้นำประเทศได้นำมาถือปฏิบัติเพื่อรักษาภาพลักษณ์ทางเศรษฐกิจ โดยเป็นการเข้าไปแก้ปัญหา น้ำท่วม ทั้งในส่วนของการให้เงินเยียวยา ช่วยเหลือ และการควบคุมสถานการณ์น้ำให้ท่วมเขตเศรษฐกิจ รวมไปถึงการระบายน้ำที่ท่วมอยู่ให้ลดปริมาณลง เพื่อลดความไม่พอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ

ด้านที่ 4 กลยุทธ์การดำเนินการแก้ไข

จากผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่นายกรัฐมนตรีและคณะผู้นำประเทศ ได้ใช้กลยุทธ์การดำเนินการแก้ไข เพื่อรักษาภาพลักษณ์ทางเศรษฐกิจ โดยเป็นการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมของรัฐบาลที่ประชาชนได้รับผลกระทบไม่จะเป็นการให้ของยังชีพเพื่อช่วยเหลือ ให้เงินเยียวยา ให้เงินชดเชย รวมไปถึงการออกนโยบายของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ให้ประชาชนหยุดผ่อนบ้านเป็นเวลา 1 ปี เพื่อให้ประชาชนได้ฟื้นฟูตนเองและครอบครัว รวมไปถึงการเยียวยาผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากน้ำท่วม ทั้งในด้านของเงินงบประมาณช่วยเหลือ สินเชื่อพิเศษ และมาตรการลดภาระรับผิดชอบของผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบ เพื่อให้สามารถตั้งตัวได้ สอดคล้องกับทฤษฎีของ Benoit, Blaney and Brazeal (2001) ซึ่งได้กล่าวว่า กลยุทธ์การดำเนินการแก้ไข เป็นการที่องค์กรพยายามที่จะฟื้นฟูความเสียหายโดยการดำเนินการเพื่อแก้ไขหรือป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก ซึ่งผู้นำประเทศได้ถือปฏิบัติเพื่อรักษาภาพลักษณ์ทางเศรษฐกิจ ทั้งในการวางแผนการแก้ปัญหาน้ำท่วม ระยะสั้นและระยะยาว โดยเป็นการให้เงินช่วยเหลือ ช่วยฟื้นฟูโครงสร้างพื้นฐาน อนุมัติงบประมาณเยียวยาฟื้นฟูพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ และให้ประชาชนเกิดความมั่นใจว่ารัฐบาลจะเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ และการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบน้ำท่วม ซึ่งเป็นการช่วยเหลือในส่วนของการใช้จ่ายของครัวเรือน ในลักษณะของการจำหน่ายสินค้าราคาถูกของรัฐบาล เพื่อให้ประชาชนรวมถึงผู้ประกอบการสามารถที่จะได้ซื้อสินค้า และขายสินค้าในพื้นที่ที่ไม่ได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมได้

ด้านที่ 5 กลยุทธ์การยอมรับผิดและขอโทษ

จากผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่นายกรัฐมนตรีและคณะผู้นำประเทศได้ใช้กลยุทธ์การยอมรับผิดและขอโทษ เพื่อรักษาภาพลักษณ์ทางเศรษฐกิจ โดยเป็นการยอมรับกับประชาชนว่าสถานการณ์ครั้งนี้รุนแรงกว่าทุกครั้ง เพื่อให้ประชาชนได้เข้าใจและเห็นใจรัฐบาลว่ามีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มที่ และยังยอมรับผิดกับผู้ประกอบการภายในประเทศและต่างประเทศที่ได้รับผลกระทบจาก น้ำท่วม อีกทั้งยังยอมรับผิดและขอโทษ เพื่อรักษาภาพลักษณ์ทางเศรษฐกิจกับสื่อมวลชน โดยเป็นการนำเสนอข้อมูลให้ประชาชนเห็นใจว่ารัฐบาลและนายกรัฐมนตรีมีความห่วงใยประชาชนที่ได้รับผลกระทบ และหาทางช่วยเหลือเยียวยา และป้องกันอย่างเต็มที่ ขอให้ประชาชนเข้าใจในการทำงานของรัฐบาลที่จะไม่ทิ้งประชาชนอย่างแน่นอน สอดคล้องกับทฤษฎีของ Benoit, Blaney and Brazeal (2001) ซึ่งได้กล่าวว่า กลยุทธ์การยอมรับผิดและขอโทษ เป็นกลยุทธ์อภัยการให้อภัยจากประชาชนในองค์กร ซึ่งผู้นำประเทศได้ถือปฏิบัติเพื่อรักษาภาพลักษณ์ทางเศรษฐกิจ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐบาลและเอกชน สามารถนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการสื่อสารในช่วงภาวะวิกฤตโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อเกิดวิกฤตระดับประเทศที่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มคนจำนวนมาก ทั้งนี้ กลยุทธ์ต่างๆ ควรเลือกใช้ให้เหมาะสม สอดคล้องกับ สาเหตุของภาวะวิกฤต เพื่อสามารถโน้มน้าว จูงใจให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ เกิดการยอมรับ เช่น กลยุทธ์การปฏิเสธ ควรเป็นไปในลักษณะปฏิเสธเชิงสร้างสรรค์ ไม่ควรเป็นการปิดความรับผิดชอบ ไม่พาดพิงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กลยุทธ์การหลบหลีกความรับผิดชอบ ควรมีการพูดคุยกันก่อนในส่วนของผู้ที่เกี่ยวข้อง และควรมีการเสนอแนะแนวทางการป้องกันแก้ไขปัญหา ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม กลยุทธ์การลดความไม่พอใจของการกระทำ ควรเป็นการประนีประนอม และเป็นโอกาสในการสร้างความประทับใจให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบ แต่ทั้งนี้ควรคำนึงถึงผลระยะยาวด้วย กลยุทธ์การดำเนินการแก้ไข ควรวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเกิดขึ้นอีก และ กลยุทธ์การยอมรับผิดและขอโทษ ควรเป็นการแสดงออกมาจากความรู้สึกที่แท้จริง เพราะผู้ที่ได้รับผลกระทบเองสามารถที่จะรับรู้และเข้าใจ และอาจเปลี่ยนความรู้สึกจากที่ไม่พอใจ มาเป็นเห็นอกเห็นใจ และให้กำลังใจช่วยเหลือต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- มติชนรายวัน ฉบับวันพุธที่ 14 พฤศจิกายน 2555. หน้า 25. พระเนตรผ่านเลนส์ “บันทึกเหตุการณ์ น้ำท่วม” สะท้อนความรู้สึกละแวกพระองค์.
- พรณี ลดาโรดม. (2554). รายงานประจำปี 2554 ธนาคารออมสิน. กรุงเทพฯ: ธนาคารออมสิน.
- ดวงกมล เทพพิทักษ์. (2555). กรอบเนื้อหาข่าวความรุนแรงในจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย. วารสารสุทธิปริทัศน์. 26(80), 99-110.
- Berger, P. L. & Luckman, T. (1966). *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*. New York: Doubleday.
- Benoit, W. L. (1995). *Image Restoration Discourse and Crisis Communication*. Albany, NY: State University of New York Press.
- Benoit, W.L., Blaney, J.R., & Brazeal, L.M (2001). *Blowout!: Firestone's image restoration campaign*. Paper presented at National Communication Association. Retrieved November 20, 2004. from <http://krypton.mnsu.edu/~perry/ restoration.html>.
- Benoit, W.L. & Pang, A. (2008). Crisis communication and image repair discourse In T. Hanson-Horn, & B.D. Neff (Eds.). *Public Relations: From theory to practice*. (pp. 45-57): Boston, MA: Pearson Allyn and Bacon.
- Boulding, E. (1975). *The Image Knowledge in Life and Society*. Ann Arbor, MI: The University of Michigan Pres.
- Gordon, J. & Pellegrin, P. (2008). Social Constructionism and Public Relations. In T. Hanson-Horn, & B.D. Neff (Eds.). *Public Relations: From theory to practice*. Boston, MA: Pearson Allyn and Bacon.
- Illia, L. & Laurati, F. (2005). *Stakeholder perspectives on organizational identity: searching for a relationship approach*. paper presented at the The 8th International Conference on Corporate Reputation, identity and competitiveness, FL, Miami, 2004.
- Robert, P. (2003). *Stakeholder Theory and Organizational Ethics*. San Francisco, CA: Berrett-Koehler Publishers.

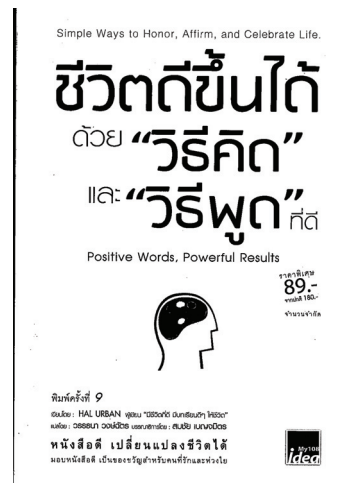
ซื้อหนังสือที่น่าอ่าน ชีวิตดีขึ้นได้ด้วย “วิธีคิด” และ “วิธีพูด” ที่ดี

ชื่อผู้แต่ง : Dr. Hal Urban

ชื่อผู้แปล : วรธนา วงษ์ฉัตร

ชื่อผู้แนะนำหนังสือ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมพร โกมารทิต*

Assistant Professor Dr.Somporn Gomarathut



“พูดดีเป็นศรีแก่ตัว พูดชั่วอัปราชัย” เป็นสำนวนไทยที่กล่าวมาแต่โบราณที่สอนว่า ถ้าพูดดีก็จะนำสิ่งดีมาสู่ตัว ถ้าพูดไม่ดีก็จะได้สิ่งไม่ดีตอบแทน และวรรณกรรมคำสอนของไทยที่ให้ความสำคัญกับการพูด เป็นกลอนบทหนึ่งในสุภาษิตสอนหญิงของกวีเอกสุนทรภู่ ที่ว่า

“เป็นมนุษย์สุดนิยมเพียงลมปาก
แม้พูดดีมีคนเขาเมตตา

จะได้ยากโหยหิวเพราะชีวหา
จะพูดจาจงพิเคราะห์ให้เหมาะสมความ”

บทกลอนดังกล่าวตรงกับสำนวนไทยอีกสำนวนที่ว่า “พูดดีเป็นศรีแก่ปาก” ซึ่งพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายว่า พูดดีเป็นที่นิยมชมชอบ

จากสำนวนไทยและบทกลอนข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า การพูดเปลี่ยนแปลงชีวิตได้ ชีวิตดีขึ้นได้ด้วย “วิธีคิด” และ “วิธีพูด” ที่ดี เป็นชื่อหนังสือที่จะขอแนะนำว่าน่าอ่าน เป็นหนังสือแปลที่ วรธนา วงษ์ฉัตร แปลจากหนังสือเรื่อง Positive Words Powerful Results เขียนโดย Dr. Hal Urban

* อาจารย์ประจำ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

* Lecturer, Faculty of Arts, Dhurakij Pundit University

E-mail : somporn@dpu.ac.th

หนังสือ ชีวิตดีขึ้นได้ด้วย “วิธีคิด” และ “วิธีพูด” ที่ดี ความยาว 192 หน้า กล่าวถึงที่มาและอิทธิพลของการใช้คำพูดที่มีผลกระทบต่อชีวิตของเรา เมื่อใช้คำพูดที่ดี คำพูดที่ประกอบด้วยเมตตา อ่อนโยน ไม่หยาบคายจะช่วยเปลี่ยนแปลงชีวิตได้ จะช่วยทำให้ชีวิตดีขึ้น วิธีใช้คำพูดเพื่อส่งเสริมให้กำลังใจ สร้างแรงบันดาลใจให้แก่ตัวเราและผู้อื่น วิธีพูดเพื่อเยียวยาหรือรักษาความสัมพันธ์โดยใช้คำพูดที่เต็มไปด้วยความรัก วิธีพูดให้ตัวเราและผู้อื่นดีขึ้น วิธีพูดที่สนุกเพื่อทำให้คนหัวเราะและมีความสุข 30 คำพูดที่สร้างความรู้สึกเลวร้าย เจ็บปวดและขุ่นเคืองใจของผู้ฟัง และคำพูด 4 ประการที่ทำลายตัวเรามากที่สุด

การที่คนจะพูดดีได้ต้องเริ่มจากการคิดดี ดังนั้นการคิดและการพูดดีต้องปลูกฝังตั้งแต่ระดับครอบครัว สถานศึกษาและขยายสู่สถานที่ทำงาน และสังคม หนังสือเล่มนี้เขียนวิธีใช้คำพูดที่ดีเพื่อให้ครอบครัวอบอุ่น มีความสุข วิธีพูดที่ทำให้โรงเรียนมีบรรยากาศที่ดีและนักเรียนมีความสุข วิธีพูดที่ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจ มีความสุขกับการทำงานในองค์กร Dr. Hal Urban เขียนหนังสือเล่มนี้จากการหาข้อมูลต่างๆโดยการฟัง อ่านและทดลองทำเพื่อสนับสนุนทฤษฎีของเขาที่ว่า “คำพูดที่เราใช้นั้นมีผลกระทบที่ยิ่งใหญ่ต่อชีวิตของเรา...และต่อสังคมของเรา”

หนังสือเล่มนี้มีคุณค่า ให้แนวทางวิธีการคิดและวิธีการพูดที่ดี สามารถนำไปปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองและคนรอบข้าง เพื่อสร้างสังคมที่มีแต่ความสุข ท้ายนี้ จากการได้อ่านหนังสือเล่มนี้แล้วหลายๆรอบ ทำให้เกิดแนวคิดที่ใช้เป็นหลักปฏิบัติประจำตัว คือ จงใช้ความคิดและมือเพื่อควบคุมตัวเอง (Handle yourself with hands and head) จงใช้หัวใจและปากเพื่อปฏิบัติต่อผู้อื่น (Handle the others with words and mind)

แนวทางการจัดเตรียมต้นฉบับบทความ (Manuscript) สำหรับขอตีพิมพ์ในวารสารสุทธิปริทัศน์ วัตถุประสงค์การจัดพิมพ์

วารสารสุทธิปริทัศน์เป็นวารสารวิชาการของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ซึ่งตีพิมพ์บทความวิชาการและบทความวิจัยจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

วารสารสุทธิปริทัศน์มีนโยบายการจัดพิมพ์ราย 3 เดือน ปีละ 4 ฉบับ ประจำเดือน ฉบับที่ 1 มกราคม-มีนาคม ฉบับที่ 2 เมษายน-มิถุนายน ฉบับที่ 3 กรกฎาคม-กันยายน และ ฉบับที่ 4 ตุลาคม-ธันวาคม ของทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านวิชาการในศาสตร์สาขาต่างๆ
2. เพื่อให้บริการทางวิชาการแก่สังคมในรูปแบบของวารสารวิชาการ
3. เพื่อส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอผลการค้นคว้าและวิจัย
4. เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิ คณาจารย์และนักวิชาการได้เผยแพร่ผลงาน
5. เพื่อเผยแพร่เกียรติคุณทางด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยในฐานะสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง

นโยบายการจัดพิมพ์

- วารสารสุทธิปริทัศน์มุ่งเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่บทความวิชาการและผลงานวิจัยที่มีคุณภาพใน บริหารธุรกิจ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ การท่องเที่ยวและโรงแรม กฎหมาย ภาษาศาสตร์ สังคมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ การจัดการศึกษา และสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
- บทความวิชาการหรือบทความวิจัยที่ส่งมาขอตีพิมพ์จะต้องไม่อยู่ในระหว่างการขอตีพิมพ์หรือเคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่มาก่อนในวารสารอื่นๆ
- บทความวิชาการ มุ่งเน้นบทความที่เสนอแนวความคิดทฤษฎีใหม่หรือบทความที่ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจหรือกระตุ้นการวิจัยต่อเนื่องในหัวข้อวิชาการที่สำคัญต่างๆ
- บทความวิจัย มุ่งเน้นงานวิจัยที่ช่วยทดสอบทฤษฎีหรือผลงานวิจัยที่ช่วยขยายความในแง่มุมสำคัญต่างๆ ของทฤษฎีเหล่านั้นเพื่อให้ผู้อ่านเกิดความเข้าใจ หรือสามารถนำไปทำวิจัยต่อเนื่องได้
- วารสารยินดีตีพิมพ์งานวิจัยที่ใช้ระเบียบวิธีวิจัยหรือวิธีทดลองทดสอบในหลากหลายรูปแบบที่ช่วยสร้างองค์ความรู้ที่สำคัญหรือที่มีผลกระทบต่อสังคมวิชาการในวงกว้าง

กระบวนการคัดเลือกบทความ

วารสารสุทธิปริทัศน์จัดให้มีกระบวนการในการคัดเลือกบทความที่มีคุณภาพตามวิธี Double-Blinded Peer Review Process ซึ่งมีกระบวนการดังต่อไปนี้

■ บทความที่ส่งเข้ามาจะถูกส่งไปยังผู้ชำนาญการ (ผู้ทรงคุณวุฒิ) ในสาขาวิชานั้นๆ เพื่อเป็นผู้อ่านประเมินบทความ (Peer Review) อย่างน้อย 2 คน

■ ผู้อ่านประเมินบทความจะเป็นผู้ให้ความเห็นและขอแนะนำว่าบทความนั้นๆ จะได้รับการยอมรับโดยไม่มีเงื่อนไข หรือ ยอมรับโดยมีเงื่อนไขให้แก้ไข ซึ่งจะต้องส่งบทความอีกครั้ง และต้องทำการแก้ไขให้เสร็จภายใน 10-15 วัน หลังจากได้รับผลการประเมิน

■ ในกรณีบทความได้รับการแก้ไขแล้ว ผู้อ่านประเมินบทความจะต้องพิจารณาอีกครั้งหนึ่งว่า บทความที่แก้ไขแล้วดังกล่าวเป็นที่ยอมรับเพื่อการตีพิมพ์ได้

การเตรียมต้นฉบับสำหรับผู้เขียน

▪ บทความสามารถจัดทำเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ ในกรณีที่เป็นภาษาอังกฤษ บทความดังกล่าวต้องผ่านการตรวจการใช้ไวยากรณ์อย่างถูกต้องมาแล้ว

▪ ในการจัดทำบทความผู้เขียนจะต้องจัดทำบทความในรูปแบบที่ทางวารสารสุทธิปริทัศน์กำหนดไว้ โดยสามารถดาวน์โหลดรูปแบบและส่งบทความผ่านระบบ Online Submission ได้ทางเว็บไซต์ของวารสาร <http://www.dpu.ac.th/dpurc/journal> หากผู้เขียนต้องการส่งบทความโดยมี 2 ช่องทาง ดังนี้

1. ส่งผ่านระบบบทความออนไลน์ Paper Submission ที่เว็บไซต์

2. ทางไปรษณีย์ (กรณีระบบ Online Submission มีปัญหา) ปริ้นบทความจำนวน 1 ชุด และบันทึกลงแผ่น CD 1 ชุด ส่งมาที่ กองบรรณาธิการวารสารสุทธิปริทัศน์ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (ศูนย์บริการวิจัย) 110/1-4 ถ.ประชาชื่น เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ 02-9547300 ต่อ 445 หรือ 128,528,892

Email: dpujournal@dpu.ac.th

▪ เมื่อบทความได้รับการตีพิมพ์ ผู้เขียนจะได้รับวารสารฉบับที่บทความนั้นตีพิมพ์จำนวน 1 ฉบับ แนวทางการจัดทำบทความ บทความต้นฉบับจะต้องจัดทำส่งมาในรูปแบบดังต่อไปนี้

▪ ขนาดกระดาษ จัดพิมพ์ลงโปรแกรม Microsoft Word กระดาษขนาด A4

▪ ขอบกระดาษ เว้นระยะขอบ 1 นิ้ว ทุกด้าน

▪ การตั้งค่าระยะบรรทัดให้ใช้ค่าตามปกติ คือ 1 เท่า หรือ 1 Single

▪ จำนวนหน้า ไม่เกิน 15 หน้า ขนาดกระดาษ A4 (พร้อมรูปตารางที่เกี่ยวข้องและบรรณานุกรม)

▪ ใส่เลขหน้า กำหนดมุมบนขวา ขนาด 14 point

▪ ตัวอักษร Brouallia New ตามที่กำหนดดังนี้

ชื่อเรื่อง (Title)

- ภาษาไทย-อังกฤษ ขนาด 18 point กำหนดขีดซ้าย ตัวหนา

- ควรให้มีความกระชับให้มากที่สุด

ชื่อ-ที่อยู่และประวัติผู้เขียน (ทุกคน)

- ชื่อ-ที่อยู่และประวัติผู้เขียน ภาษาไทย-อังกฤษ ขนาด 14 point กำหนดขีดซ้ายทั้งหมด ประกอบด้วย ชื่อผู้เขียน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด ชื่อสถาบัน และที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ทางไปรษณีย์ เบอร์โทรศัพท์ ทั้งเบอร์โทรศัพท์มือถือ และที่ทำงาน e-mail พร้อมประวัติผู้เขียนโดยย่อ

- ถ้าผู้แต่งเป็นชาวต่างประเทศให้นำชื่อสกุลขึ้นก่อนชื่อต้น

บทคัดย่อ (Abstract) ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

- ชื่อ "บทคัดย่อ" และ "Abstract" ขนาด 16 point กำหนดกึ่งกลาง ตัวหนา เว้น 1 บรรทัด

- Text บทคัดย่อภาษาไทย-อังกฤษ ขนาด 14 point

- ย่อหน้า 0.5 นิ้ว

- ความยาวไม่เกิน 1 หน้า ต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษอยู่คนละหน้า เนื้อหาในบทคัดย่อ

ควรระบุวัตถุประสงค์โดยย่อ ผลการวิจัยและบทสรุปโดยย่อ

คำสำคัญ (Keywords)

- พิมพ์ต่อจากส่วนบทคัดย่อก่อนจะขึ้นส่วนเนื้อหา ทั้งภาษาไทย-อังกฤษ ขนาด 14 point
- ใช้ศัพท์บัญญัติของราชบัณฑิตยสถานและเป็นคำหลักที่ใช้ในการอ้างอิง ค้นหา ไม่เกิน 10 คำ

เนื้อหา (Body) ประกอบด้วย

- ขนาด 14 point พร้อมเลขหน้ากำหนดมุมบนด้านขวา
- ย่อหน้า 0.5 นิ้ว
- บทนำ
- วัตถุประสงค์(การวิจัย)
- แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (หากเป็นบทความวิจัยควรมีการนำเสนอสมมติฐานการวิจัย)
- วิธีการดำเนินการวิจัย(หากเป็นบทความวิจัย)
- ผลการวิจัย และอภิปรายผล
- บทสรุปและข้อเสนอแนะ
- บรรณานุกรม (ใช้รูปแบบ APA Style และผ่านการตรวจข้อผิดพลาดในข้อความและจากการพิมพ์)

■ **การแสดงผลภาพและรูปภาพ (Figures)** ให้พิมพ์คำว่า “ภาพที่...” ตามด้วยลำดับที่ของภาพ 1, 2, 3... ไว้ด้านล่างของภาพหรือรูปนั้นพร้อมคำอธิบาย และรูปภาพแผนภูมิให้ใช้สีขาว-ดำเท่านั้น หรือ ภาพสีกรณีจำเป็น

■ **การพิมพ์ตาราง (Table)** ให้พิมพ์คำว่า “ตารางที่...” ตามด้วยลำดับที่ของตาราง 1, 2, 3... ไว้ด้านบนของตาราง และมีคำอธิบาย

■ **การเขียนเอกสารอ้างอิง (Bibliography) ใช้รูปแบบ APA Style**

1. การอ้างอิงให้เรียงลำดับเอกสารการอ้างอิงภาษาไทยก่อนภาษาอังกฤษตามลำดับตัวอักษรของผู้แต่ง หรือชื่อสกุลผู้แต่ง (ชาวต่างประเทศ) ตามแบบพจนานุกรม
2. บรรทัดแรกของแต่ละรายการพิมพ์ชิดขอบซ้าย ถ้าไม่จบในบรรทัดเดียวให้พิมพ์ต่อไปในบรรทัดที่ 2 โดยเว้นเข้าไปประมาณ 8 ช่วงตัวอักษร
3. ถ้าผู้แต่งเป็นชาวต่างประเทศให้เอาชื่อสกุลขึ้นก่อนชื่อต้น

รูปแบบการพิมพ์เอกสารอ้างอิง (Bibliography)**1. เอกสารอ้างอิงจากหนังสือ**

รูปแบบ: ชื่อผู้แต่ง. //(ปีพิมพ์). //ชื่อเรื่อง/(ครั้งที่พิมพ์).//เมืองที่พิมพ์:สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง: - เสรี วงษ์มณฑา. (2540). *ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารการตลาด*. กรุงเทพฯ: วิสสิทธิ์พัฒนา.

- ไพฑูรย์ สินลารัตน์. (2555). *ปรัชญาการศึกษาเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2549). *การติดตามประเมินผลการปฏิรูปการศึกษาด้านการบริหารและการจัดการศึกษา*. กรุงเทพฯ: พรักหวานกราฟฟิค.
- Sinnaeve, G., Pissard, A., Fernandez-Pierna, J. A., Lognay, G., Rondia, A., Dupont, P., ... Lateur, M. (2010). Use of near infrared spectroscopy for the determination of internal quality of entire apples. In S. Saranwong, S. Kasemsumran, W. Thanapase, & P. Williams (Eds.), *Near infrared*

spectroscopy: Proceedings of the 14th International Conference (pp. 255-259). West Sussex, UK: IMP.

2. เอกสารอ้างอิงจากบทความวารสาร

รูปแบบ: ชื่อผู้แต่ง.// (ปีพิมพ์).//ชื่อบทความ.//ชื่อวารสาร.//ปีที่(ฉบับที่).//เลขหน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

ตัวอย่าง: - อัคริน แสงพิกุล. (2556). จริยธรรมการวิจัย. วารสารสุทธิปริทัศน์, 27(81), 137-147.

- Mellers, B. A. (2000). Choice and the relative pleasure of consequences. *Psychological Bulletin*, 126, 910-916.

3. เอกสารอ้างอิงจากหนังสือพิมพ์

รูปแบบ: ชื่อผู้แต่ง.// (ปีพิมพ์, วัน เดือน).//ชื่อบทความ.//ชื่อหนังสือพิมพ์, น. หรือ p.

ตัวอย่าง: - รังสรรค์ ศรีวรศาสตร์. (2554, 28-29 เมษายน). มารูจัก DRG. *สยามรัฐ*, น. 6.

- Kluger, J. (2008, 28 January). Why we love. *Time*, 171, p. 54-60.

4. การเขียนเอกสารอ้างอิงจากวิทยานิพนธ์และปริญาานิพนธ์

รูปแบบ: ชื่อผู้แต่ง.// (ปีพิมพ์).//ชื่อเรื่อง/(วิทยานิพนธ์ปริญาานิพนธ์มหาบัณฑิต หรือ master's thesis).//สถานที่พิมพ์:/สำนักพิมพ์.

ชื่อผู้แต่ง.// (ปีพิมพ์).//ชื่อเรื่อง/(ปริญาานิพนธ์ปริญาานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต หรือ Doctoral dissertation).//สถานที่พิมพ์:/สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง: - ณัฐแก้ว ข้องรอด. (2537). บทบาทของการโฆษณาในการสนับสนุนสินค้าใหม่เข้าสู่ตลาดกรณีศึกษา:

ปูนซิเมนต์ตราทรีฟี่ไอ (วิทยานิพนธ์ปริญาานิพนธ์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- Nickels, D.W. (2005). *The Relationship between It-business alignment and organizational culture: An Exploratory study* (Doctoral dissertation). Memphis, TN: University of Memphis.

5. การเขียนเอกสารอ้างอิงจากเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบ: ชื่อผู้แต่ง.// (ปี พ.ศ. ที่เผยแพร่).//ชื่อเรื่อง.//สืบค้นวัน เดือน ปี./จาก/URL

ตัวอย่าง: - บุญรักษ์ บุญยะเขตมาลา. (2548). *โทรทัศน์กับการเมืองใหม่*. สืบค้น 1 เมษายน 2546, จาก

<http://www.manager.co.th/>

- กมลรัฐ อินทรทัศน์, และพรทิพย์ เย็นจะบก. (ม.ป.ป.). *หลักและทฤษฎีการสื่อสาร*. สืบค้น 26 มิถุนายน 2555, จาก <http://pirun.ku.ac.th/>

- คลังปัญญาไทย. (2546). *อุดมศึกษา*. สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2555, จาก <http://www.panyathai.or.th/wiki/index.php>

- VandenBos, G., Knapp, S., & Doe, J. (2001). Role of reference elements in the selection of resources by psychology undergraduates. *Journal of Bibliographic Research*, 5, 117-123. Retrieved October 13, 2001, from <http://jbr.org/articles.html>

การอ้างอิงในเนื้อหา

1. วิทยานิพนธ์ภาษาไทยอ้างอิงเอกสารภาษาไทย

รูปแบบ: ชื่อผู้แต่ง/(ปี,/หน้า)/ได้ศึกษาเกี่ยวกับ.....

ตัวอย่าง: - สาโรจน์ โอพิทักษ์ชีวิน (2550, น. 104) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ.....

- ปณิศา ลัญชานนท์ (2548, น. 27-28) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ.....

1.1 กรณีอ้างอิงทั้งเล่ม ใส่เฉพาะ ชื่อผู้แต่ง (ปี)

ตัวอย่าง: สาโรจน์ โอพิทักษ์ชีวิน (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ.....

1.2 การอ้างอิงถึงชื่อบุคคล ถ้ามีผู้แต่ง 2 คน ให้ใส่นามสกุลทั้งสอง

ตัวอย่าง: ดวงเดือน พันธุมนาวิน และจรรยา สุวรรณทัต (2520, น. 38) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ.....

1.3 กรณีอ้างอิงผู้แต่ง 2-7 คน เมื่ออ้างอิงเนื้อหาครั้งแรก ต้องใส่ชื่อผู้แต่งทุกคน ใส่และคนสุดท้าย เช่น คนที่ 1, คนที่ 2, คนที่ 3, คนที่ 4, คนที่ 5, คนที่ 6, และคนที่ 7 ให้ใส่ไม่เกิน 7 คน กรณีมากกว่า 7 คน ให้ลงรายการ 6 คนแรก และชื่อผู้แต่งคนสุดท้าย เช่น ผู้แต่ง 10 คน ให้ลงรายการ คนที่ 1, คนที่ 2, คนที่ 3, คนที่ 4, คนที่ 5, คนที่ 6, และคนที่ 10

ตัวอย่าง: - (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, ปรีญา ลักษิตานนท์, อดิชา ปทะวานิช, ปณิศา มีจินดา, จิระวัฒน์ นุชชานนท์, และอรทัย เลิศวรรณวิทย์, 2552, น. 18-29)

- (Kernis, Cornell, Sun, Berry, Harlow, & Bach, 1993)

1.4 กรณีอ้างอิงซ้ำหรือในครั้งต่อ ๆ ไป ให้ระบุเฉพาะชื่อผู้แต่งคนแรก ตามด้วยคำว่า “และคนอื่นๆ”

ตัวอย่าง: - สาคร สามารถ และคนอื่นๆ (2548, น. 13-15) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ.....

- Kernis et al. (1993) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ

2. วิทยานิพนธ์ภาษาอังกฤษอ้างอิงเอกสารภาษาอังกฤษ

รูปแบบ: ชื่อผู้แต่ง/(ปี,/หน้า)/ได้ศึกษาเกี่ยวกับ.....

ตัวอย่าง: - Kotler and Keller (2009, p. 787) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ.....

- Kotler and Keller (2009, pp. 787-788) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ.....

2.1 กรณีอ้างอิงทั้งเล่ม ใส่เฉพาะ ชื่อผู้แต่ง ปี

ตัวอย่าง: - Kotler and Keller (2009) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ.....

2.2 กรณีอ้างอิงซ้ำและผู้แต่ง 2-7 คน หรือมากกว่าในครั้งต่อ ๆ ไป ให้ระบุเฉพาะชื่อผู้แต่งคนแรก ตามด้วยคำว่า “et al.” ต่อด้วยปีที่พิมพ์ และเลขหน้าตามลำดับ

ตัวอย่าง: - Gran et al. (1989, p.90) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ.....

รูปแบบ: ชื่อผู้แต่ง/(ปี,/หน้า)/ได้ศึกษาเกี่ยวกับ.....

ตัวอย่าง: - ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552, น. 17) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ.....

- Marcos and others (1974, pp. 15-17) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ.....

ชื่อเรื่อง(ภาษาไทย).....

ชื่อเรื่อง(ภาษาอังกฤษ).....

ชื่อ-นามสกุล (ผู้เขียนหลัก คนที่ 1).....

สถานที่ทำงาน.....

โทรศัพท์.....โทรสาร.....E-mail.....

ชื่อ-นามสกุล (ผู้เขียนร่วม คนที่ 2).....

สถานที่ทำงาน.....

โทรศัพท์.....โทรสาร.....E-mail.....

ชื่อ-นามสกุล (ผู้เขียนร่วม คนที่ 3).....

สถานที่ทำงาน.....

โทรศัพท์.....โทรสาร.....E-mail.....

ประเภทบทความที่ขอส่ง ☐ บทความวิจัย(Research article) ☐ บทความวิชาการ (Academic article)

ถ้าบทความที่เสนอเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย ดุษฎีนิพนธ์ หรืออื่น ๆ โปรดระบุ.....

☐ งานวิจัย/วิชาการ ชื่อเรื่อง.....

☐ วิทยานิพนธ์ (ดุษฎีนิพนธ์) ชื่อเรื่อง.....

☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

ข้าพเจ้าและผู้เขียนร่วม (ถ้ามี) ขอรับรองว่าบทความนี้และสัญญาว่า " เป็นผลงานที่ยังไม่เคยได้รับการตีพิมพ์ที่ใดมาก่อนและ
ไม่นำไปตีพิมพ์ลงในวารสารอื่นซ้ำอีกและเป็นผลงานของข้าพเจ้าและผู้เขียนร่วมตามที่ระบุในบทความตามจริงและยอมรับเงื่อนไข
ของกองบรรณาธิการวารสารสุทธิปริทัศน์ทุกประการ กรณีที่มีการฟ้องร้องเรื่องการละเมิดลิขสิทธิ์เกี่ยวกับข้อความส่วนใดส่วนหนึ่ง
ภาพ กราฟ และหรือข้อคิดเห็นที่ปรากฏในบทความ ให้เป็นความรับผิดชอบของข้าพเจ้าและผู้เขียนร่วมแต่เพียงฝ่ายเดียว"

ลงชื่อ.....

()

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

วิธีชำระเงินค่าลงบทความ 3,000 บาท ชำระเงินเมื่อบรรณาธิการตอบรับบทความของท่านผ่านขั้นตอนที่ 2

โดยแจ้งผลทางEmail/ผู้ส่งบทความสามารถสอบถามได้ด้วยตนเอง

- ☐ ธนาคารดีตั้งจ่าย "มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต" (ปทจ.หลักสี่)
- ☐ โอนเงิน ธนาคารไทยพาณิชย์ เลขที่บัญชี 152-206333-6 ชื่อบัญชี "มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต"
สาขามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ประเภทออมทรัพย์
- ☐ แคมเปญเช็ค ตั้งจ่ายในนาม "มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต" เลขที่บัญชี 152-206333-6



ส่งหลักฐานการโอนเงิน ส่งแฟกซ์/E-mail 02 580-0064 , dpujournal@dpu.ac.th (ค่าลงบทความ ในใบPay in)
หรือทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง บรรณาธิการวารสารสุทธิปริทัศน์ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
(ศูนย์บริการวิจัย อาคาร 6 ชั้น 17) เลขที่ 110/1-4 ถนนประชาชื่น เขตหลักสี่ จ.กรุงเทพฯ 10210
(วงเล็บมุมของ ค่าลงบทความวารสารสุทธิปริทัศน์) ติดต่อโทร. 0 2954-7300 ต่อ 445,528,128

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต 110/1-4 ถนนประชาชื่น เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

Dhurakij Pundit University 110/1-4 Prachachuen Road, Laksi, Bangkok 10210, Thailand
Tel. (66) 2954-7300 Fax. (66) 2589-9605-6 www.dpu.ac.th



ใบสมัครสมาชิกวารสารสุทธิปริทัศน์และใบสั่งซื้อ

ชื่อ-นามสกุล.....

สถานที่จัดส่งวารสาร.....

เลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก/ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

สถานที่ติดต่อ.....

โทรศัพท์(มือถือ)..... โทรศัพท์(บ้าน/ที่ทำงาน).....

Email :

กำหนดออกวารสาร ปีละ 4 ฉบับ ๑ ฉบับที่ 1 ม.ค.-มี.ค. ฉบับที่ 2 เม.ย.- มิ.ย.

ฉบับที่ 3 ก.ค.-ก.ย. ฉบับที่ 4 ต.ค.-ธ.ค.

ประสงค์จะสมัครเป็นสมาชิกวารสาร“สุทธิปริทัศน์” ☐ 1 ปี ☐ 2 ปี ☐ 3 ปี

☐ สถานภาพสมาชิก ☐ สมาชิกใหม่ เริ่มเป็นสมาชิกตั้งแต่ปีที่.....ฉบับที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ถึงปีที่.....ฉบับที่.....เดือน.....พ.ศ.....

☐ สมาชิกเก่า ต่ออายุสมาชิกตั้งแต่ ปีที่.....ฉบับที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ถึงปีที่.....ฉบับที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อัตราค่าสมาชิก ฉบับละ 550 (รวมค่าจัดส่ง)

☐ 1 ปี จำนวน 4 ฉบับ เป็นเงิน 2,200 บาท

☐ 2 ปี จำนวน 8 ฉบับ เป็นเงิน 4,400 บาท

☐ 3 ปี จำนวน 12 ฉบับ เป็นเงิน 6,600 บาท

☐ สั่งซื้อเป็นรายฉบับ ปีที่.....ฉบับที่.....เดือน.....พ.ศ.....จำนวน.....ฉบับ

ปีที่.....ฉบับที่.....เดือน.....พ.ศ.....จำนวน.....ฉบับ

ปีที่.....ฉบับที่.....เดือน.....พ.ศ.....จำนวน.....ฉบับ

ปีที่.....ฉบับที่.....เดือน.....พ.ศ.....จำนวน.....ฉบับ

รวมเป็นเงินทั้งสิ้นจำนวน..... บาท (ตัวอักษร)บาท

ออกใบเสร็จในนาม.....

วิธีชำระเงินค่า ☐ ธนาคารดีเอสวาย “มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต” (ปทจ.หลักสี่)

สมัครสมาชิกโดย ☐ โอนเงิน ธนาคารไทยพาณิชย์ เลขที่บัญชี 152-206333-6 ชื่อบัญชี “มหาวิทยาลัยธุรกิจ

บัณฑิต” สาขามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ประเภทออมทรัพย์

☐ แคชเชียร์เช็ค สั่งจ่ายในนาม “มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์” เลขที่บัญชี 152-206333-6

ส่งหลักฐานการโอนเงิน จำหน่ายของจดหมายถึง บรรณาธิการวารสารสุทธิปริทัศน์ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
(ศูนย์บริการวิจัย) เลขที่ 110/1-4 ถนนประชาชื่น เขตหลักสี่ จ.กรุงเทพฯ 10210 (ระบุสมัครสมาชิก/ต่ออายุ/สั่งซื้อรายฉบับ)
หรือส่งแฟกซ์/E-mail 02 580-0064 , dpujournal@dpu.ac.th (ระบุสมัครสมาชิก/ต่ออายุ/สั่งซื้อรายฉบับ ในใบPay in)

โทร. 02-9547300 ต่อ 445,528,128

Email : dpujournal@dpu.ac.th

ลงชื่อ.....ผู้สมัคร

()

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....